

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Gambaran fokus pada pelanggan di SMK Negeri 11 Bandung, belum terimplementasikan secara optimal. Tingkat fokus pada pelanggan berada pada kategori sangat rendah. 71,51% siswa dari total sampel yang diteliti menjawab sangat tidak puas terhadap penerapan fokus pada pelanggan di sekolah, yang artinya implementasi fokus pada pelanggan belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penelitian variabel fokus pada pelanggan yang terdiri dari 8 indikator, dengan persentase indikator tertinggi adalah “mengukur, memantau kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat” dan indikator terendah adalah “tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan saling berhubungan”.
- 2) Gambaran kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung berada pada kategori sangat rendah. 66,79% siswa dari total sampel yang diteliti menjawab sangat tidak puas.
- 3) Fokus pada pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung namun berada pada tingkat sangat lemah yaitu sebesar 8,57% dan 91,43% dipengaruhi faktor lain.

5.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini adalah Dalam penelitian ini fokus pada pelanggan (X) berada pada kategori sangat rendah, dengan indikator rendah yaitu “tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan saling berhubungan”. Sehingga perlu adanya evaluasi kembali bagaimana tujuan organisasi ini saling berhubungan dengan kebutuhan dan harapan siswa. salah satu cara yang dapat dilakukan sekolah adalah dengan menyebarkan survey kepuasan pelanggan dan kotak saran untuk menampung saran dari siswa. Hasil survey dan saran dianalisis kemudian disimpulkan apakah yang dirumuskan oleh sekolah sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. sehingga pada tahap evaluasi akan terlihat mana saja rumusan sekolah yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. survey dan kotak saran tidak hanya digunakan untuk mengetahui apakah fokus pada pelanggan sudah terimplementasikan secara optimal atau belum, namun juga digunakan untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa di sekolah.