

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data melalui pembuktian hipotesis pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai tingkat mutu layanan pembelajaran di SMK Pasundan 1 Cimahi berdasarkan lima indikator yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) berada pada kategori Cukup Baik. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator *assurance* (jaminan), hal tersebut berarti bahwa guru mampu untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan atas janji sekolah mengenai layanan pembelajaran yang diberikan terhadap siswa. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator *responsiveness* (daya tanggap), hal tersebut berarti bahwa layanan yang diberikan guru mengenai kesediaan untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa terkait masalah belajar kurang sesuai dengan apa yang diharapkan siswa.
2. Gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa jurusan OTKP di SMK Pasundan 1 Cimahi berdasarkan dua indikator yaitu *The Quality Service that Students Get from School* (Kualitas layanan yang diterima siswa) dan *Positive Dissemination of Institution* (Memberikan informasi positif) berada pada kategori sedang. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator *The Quality Service that Students Get from School* (Kualitas layanan yang diterima siswa), hal tersebut berarti bahwa siswa sudah cukup puas dan senang terhadap layanan pembelajaran yang diberikan guru. sedangkan indikator terendah yaitu indikator *Positive Dissemination of Institution* (Memberikan informasi positif), hal tersebut berarti bahwa siswa jarang memberikan atau menyebarkan informasi positif mengenai layanan pembelajaran oleh guru terhadap orang lain/teman/kerabat/masyarakat.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa, artinya jika mutu layanan pembelajarannya baik maka kepuasan siswanya pun akan tinggi,

namun sebaliknya jika mutu layanan pembelajarannya tidak baik maka akan menyebabkan kepuasan siswanya rendah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji korelasi sebesar 0,853, hal tersebut menandakan bahwa bentuk kedua hubungan variabel tersebut positif dan dengan hubungan sangat kuat. Kemudian besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 72,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan siswa.

5.2. Saran

Rekomendasi yang diuraikan mengacu pada ukuran yang memiliki nilai terendah diantara indikator lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal itu, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran di SMK Pasundan 1 Cimahi sudah cukup baik. Namun masih ada kekurangan terutama pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) dimana jumlah nilai yang di peroleh dari responden lebih kecil dibandingkan dengan indikator-indikator yang lain. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada guru hendaknya lebih memperhatikan siswa yang mengalami kesulitan belajar dengan merespon cepat dan tanggap keluhan siswa tersebut.
2. Hasil penelitian untuk variabel kepuasan siswa jurusan OTKP di SMK Pasundan 1 Cimahi berada pada kategori sedang. Namun, masih terdapat indikator yang memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lain yaitu indikator *Positive Dissemination of Institution* (Memberikan informasi positif). Maka dari itu penulis menyarankan kepada guru untuk meningkatkan layanan pembelajaran yang diberikan agar siswa puas dengan menunjukkan sikap positif dan lebih sering memberikan informasi yang positif kepada kerabat/teman/masyarakat.
3. Mutu layanan pembelajaran dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan siswa, hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan pembelajaran merupakan faktor yang dapat diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan siswa. Untuk itu perlu adanya tindak lanjut dari guru

maupun pihak sekolah untuk dapat meningkatkan pelayanan pembelajaran bagi siswa.

4. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai mutu layanan, dan kepuasan siswa diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan instrument yang lebih sesuai dengan keadaan dilapangan dan dapat melakukan penelitian dengan responden yang lebih banyak lagi.