

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tersebut di atas mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap nilai pelanggan dan implikasinya pada loyalitas siswa, maka dapat ditarik beberapa pokok bahasan sebagai kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap kualitas jasa madrasah ibtida'iyah yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada umumnya mendapat penilaian baik dari para siswa. Dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut pada posisi sama dalam tanggapan responden.
2. *customer delivered value* menunjukkan bahwa manfaat yang diterima para siswa dari madrasah ibtida'iyah lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkannya untuk memperoleh jasa pendidikan dari madrasah ibtida'iyah masing-masing, walaupun relatif rendah.
3. Tingkat loyalitas para siswa memberikan gambaran bahwa mayoritas siswa tergolong pada *advocates level*. Tingkat loyalitas tertinggi berasal dari loyalitas siswa untuk bertahan belajar hingga lulus dan terendah diperoleh dari rekomendasi kepada orang lain.
4. Kualitas jasa secara nyata dan positif memberikan pengaruh terhadap loyalitas siswa. Walaupun hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kualitas jasa yang terdiri dari aspek *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliabities*, dan *assurance* yang diberikan oleh madrasah ibtida'iyah dalam tingkat rendah dan

akan menghambat mewujudkan pelayanan jasa pendidikan yang optimal sehingga akan mempengaruhi nilai pelanggan dan loyalitas siswa.

Kualitas jasa secara nyata dan positif memberikan pengaruh terhadap nilai pelanggan. Temuan penelitian ini menerangkan bahwa kualitas jasa yang diberikan madrasah kepada para siswa selama ini menunjukkan penilaian cukup dari para siswa dan mencerminkan tingkat kualitas jasa yang baik pula.

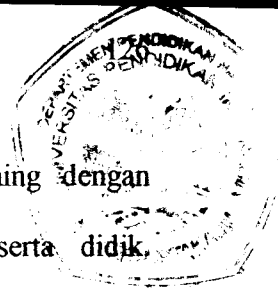
Nilai pelanggan secara nyata dan positif memberikan pengaruh terhadap loyalitas siswa. Pengujian menunjukkan tidak signifikan terhadap loyalitas siswa. Hal ini disebabkan oleh madrasah ibtida'iyah belum memberikan proposisi nilai yang unggul dan tanpa dukungan sistem pemberian nilai. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa nilai pelanggan yang diterima oleh para siswa dalam tingkat dan atau kategori rendah/ lemah dalam mewujudkan loyalitas siswa pada madrasah ibtidaiyah.

Terdapat hubungan secara linier antara Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Siswa. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh bersama-sama antara Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Siswa, walaupun pengaruh tersebut kecil.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk mengantisipasi rendahnya pengaruh kualitas jasa dan nilai pelanggan dan untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan loyalitas siswa madrasah ibtida'iyah, maka direkomendasikan sebagai berikut :

1. Madrasah ibtida'iyah sebagai lembaga pendidikan dasar plus dituntut untuk memberikan keseluruhan kelompok manfaat dengan proposisi nilai yang unggul



dengan didukung sistem pemberian nilai, sehingga bisa bersaing dengan lembaga-lembaga pendidikan umum dalam mendapatkan peserta didik. Proposisi nilai yang seimbang antara input, proses, dan output.

2. Departemen Agama Kota Cimahi sebagai pembina dan pengawas madrasah ibtidaiyah, dalam menentukan kebijakan dan program pembinaan madrasah ibtida'iyah lebih fokus kepada peningkatan kualitas pelayanan, terutama lebih memperhatikan aspek *tangibles* madrasah ibtidaiyah, dengan dukungan dan bantuan dana yang jelas dan transparan.
3. Kepala sekolah dan atau manajemen yayasan senantiasa meningkatkan kemampuan para guru dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti penataran, kursus-kursus, seminar-seminar manajemen dan pendidikan atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi baik formal maupun informal sehingga para guru dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan.
4. Pembinaan lingkungan internal madrasah ibtidaiyah tidak hanya sebatas tentang pemahaman dan penguasaan kurikulum, tetapi harus lebih mampu memberikan pemahaman baru tentang pemasaran jasa pendidikan. Manajemen dan para guru harus memberikan manfaat tambahan seperti penggunaan metode pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan siswa, peningkatan fasilitas dan media pembelajaran, silaturahmi dan komunikasi dengan orang tua lebih ditingkatkan.
5. Manajemen yayasan dan atau Departemen Agama harus mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan bagi para guru secara adil dan transparan, agar mereka lebih termotivasi memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada peserta didik.

6. Dikarenakan nilai pelanggan yang diterima rendah dalam menciptakan loyalitas, maka disarankan madrasah ibtidaiyah di Kota Cimahi menawarkan suatu penciptaan nilai benefit bagi para siswa, antara lain jenjang pendidikan para guru ditingkatkan minimal S-1, kepemimpinan madrasah menyesuaikan dengan perubahan dan tuntutan pasar, menyediakan dana prasarana dan fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar. Disarankan juga meningkatkan komitmen para guru untuk memperhatikan kecerdasan majemuk, tidak hanya sebatas transper pengetahuan/ kecerdasasan intelektual. Juga menyediakan ekstrakurikuler yang lengkap untuk penyaluran minat siswa, dan program pengayaan dan remedial untuk siswa. Hal lain yang disarankan untuk menciptakan nilai melalui prestasi belajar siswa yang ditandai dengan NEM atau STTB yang unggul dan kompetitif bagi kelanjutan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dan meningkatkan akreditasi madrasah.

