BAB V
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebegai berikut:

1. Gambaran mengenai konsep Kualitas Pelayanan masuk kedalam kategori baik karena memiliki rata-rata nilai 71,59% dengan nilai tertinggi berada pada indikator Empathy dan nilai terendah berada pada indikator Responsiveness.
2. Gambaran variabel Kepuasan konsumen kedalam kategori baik karena memiliki rata-rata nilai 70,39% dengan nilai tertinggi berada pada indikator Kesediaan Merekomendasikan dan nilai terendah berada pada indikator Kesesuaian harapan.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Kepuasan Konsumen. Hal ini diketahui dengan dilakukannya Uji dua arah (two tailed) dan Uji t-Test yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Layanan Jasa pendidikan Islam (Pondok Pesantren) di Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak.

5.2 Implikasi

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi yang didapatkan adalah pihak asrama perlu memperhatikan beberapa hal yang mesti ditingkatkan diantaranya, meningkatkan kenyamanan dan kebersihan fasilitas asrama, menyediakan asatidz yang sesuai dengan bidang keahliannya, astatidz menyediakan waktu yang untuk tanya jawab dengan seluas-luasnya dan dibuat semenarik mungkin sebagai upaya santri tidak sungkan dalam bertanya ketika pelajaran berlangsung, pihak asrama menyediakan pengurus untuk membimbing konseling bagi santri. menyediakan beasiswa bagi santri yang tidak mampu.

Pengurus harus membantu santri dalam menghadapi masalah akademik, pihak asrama dan pengurus menyediakan waktu bagi orangtua santri berkonsultasi, memastikan memberikan bantuan bagi santri yang mendapatkan musibah atau kecelakaan. Menetapkan sanksi bagi pelanggar aturan mesti terus diingatkan kepada santri sebagai upaya meminimalisir pelanggaran yang dilakukan santri. Permasalahan yang dimiliki santri ditangangi dan dijaga sebagai bukti integritas pengurus. Pihak asrama dan pengurus memahami minat dan bakat santri dan berusaha untuk mengembangkannya. Asrama memonitor kemajuan santri melalui pengurus dan asatidz sebagai upaya meningkatkan kepuasan di Asrama Putri Esalama. Pihak Asrama beserta pengurus perlu melakukan evaluasi berkala, utamanya dengan melakukan survey kepuasan kepada santri.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang diperoleh maka rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang dapat memperngaruhi kepuasan santri selain dari kualitas pelayanannya. Diharapkan peneliti selanjutnya sangat memperhatikan hal-hal kecil yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan santri saat tinggal di asrama dan juga lebih detail dalam mengajukan pernyataan kepada responden supaya dapat memperkaya data dalam penelitian.