

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data melalui pembuktian hipotesis yang diangkat dari permasalahan pengaruh mutu layanan bagian sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran SMK Pasundan 3 Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Gambaran mengenai tingkat mutu layanan bagian sarana dan prasarana kelas XII Jurusan OTKP di SMK Pasundan 3 Bandung berdasarkan lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) berada pada kategori baik, dibuktikan dengan rata-rata skor sebesar 3,41. Nilai rata-rata tersebut berada pada rentang 3,40 - 4,19. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *responsiveness*, hal tersebut berarti petugas layanan mampu untuk menyampaikan kejelasan informasi kapan perbaikan sarana dan prasarana akan dilakukan saat terjadi komplain, tingkat kecepatan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, tingkat ketersediaan membantu siswa dengan sepenuh hati dalam memberikan layanan, tingkat ketersediaan waktu yang cukup dalam menanggapi komplain siswa.
- 2) Gambaran mengenai tingkat kepuasan siswa kelas XII Jurusan OTKP di SMK Pasundan 3 Bandung berdasarkan tiga indikator yaitu senang, *share positive information*, dan tidak komplain berada pada kategori cukup, dibuktikan dengan rata-rata skor sebesar 3,27. Nilai rata-rata tersebut berada pada rentang 2,60-3,39. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah senang, hal tersebut berarti bahwa siswa senang terhadap layanan sarana dan prasarana yang diberikan oleh sekolah, senang terhadap ketepatan dan kecepatan layanan pengadaan sarana dan prasarana.
- 3) Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa mutu layanan bagian sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa,

artinya jika mutu layanan bagian sarana dan prasarana baik maka kepuasan siswanya pun akan tinggi, namun sebaliknya jika mutu layanan bagian sarana dan prasarana tidak baik maka akan menyebabkan kepuasan siswanya rendah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji korelasi sebesar 0,731, hal tersebut menandakan bahwa bentuk kedua hubungan variabel tersebut positif dan hubungan kuat. Kemudian besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 53%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan bagian sarana dan prasarana memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan siswa.

1.2 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 bagian sarana dan prasarana kelas XII Jurusan OTKP di SMK Pasundan 3 Bandung sudah baik. Namun masih ada kekurangan terutama pada indikator *empathy* (empati) dimana jumlah nilai yang diperoleh dari responden lebih kecil dibandingkan dengan indikator-indikator yang lain. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada petugas layanan khususnya bagian sarana dan prasarana hendaknya lebih memperhatikan terkait masalah siswa, bertindak demi kepentingan siswa, memberikan perhatian personal kepada para siswa dan tanggap terhadap keluhan siswa berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- 2) Hasil penelitian untuk variabel kepuasan siswa kelas XII Jurusan OTKP di SMK Pasundan 3 Bandung berada pada kategori cukup. Namun, masih terdapat indikator yang memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lain yaitu indikator *share positive information*. Maka dari itu penulis menyarankan kepada petugas layanan bagian sarana dan prasarana untuk meningkatkan layanan yang diberikan agar siswa puas dan sering menunjukkan sikap positif serta sering merekomendasikan kepada kerabat atau orang terdekat tentang informasi positif sekolah.

- 3) Mutu layanan bagian sarana dan prasarana dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan siswa, hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan bagian sarana dan prasarana merupakan faktor yang dapat diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan siswa, untuk itu perlu adanya tindak lanjut dari petugas layanan maupun pihak sekolah untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi siswa.
- 4) Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai mutu layanan dan kepuasan siswa, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan jangkauan responden yang lebih banyak lagi, serta mengkaji faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa yang tidak dikaji pada penelitian ini.