

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah menguraikan hasil penelitian, maka pada bab ini akan disimpulkan beberapa hal penting, serta saran-saran dalam kaitannya mengenai tingkat kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP “X” di kota Bandung.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara garis besar, orangtua murid merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMP “X”
2. Ketidakpuasan orangtua murid pada ke 5 dimensi kualitas pelayanan, bila diurutkan dari tingkat ketidakpuasan yang tertinggi hingga terendah, yaitu sebagai berikut *Tangibles* (82,1%), *Reliability* (77,7%), *Responsiveness* (72,8%), *Empathy* (61,4%), *Assurance* (45,7%) (lampiran 5).
3. Orangtua yang puas pada ke 5 dimensi kualitas pelayanan, bila diurutkan dari tingkat kepuasan yang tertinggi hingga terendah, yaitu sebagai berikut *Assurance* (48,9%), *Empathy* (28,8%), *Responsiveness* (15,2%), *Reliability* (15,2%), *Tangibles* (14,1%) (lampiran 5).

4. Orangtua murid yang sangat puas pada ke 5 dimensi kualitas pelayanan, bila diurutkan dari tingkat sangat puas yang tertinggi hingga terendah, yaitu sebagai berikut *Empathy* (9,8%), *Responsiveness* (8,2%), *Reliability* (7,1%), *Assurance* (5,4%), *Tangibles* (3,8%) (lampiran 5).

5.2 Saran Teoritis

1. Untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian serupa.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana dimensi – dimensi kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orangtua murid secara keseluruhan.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk meninjau ulang alat ukur, khususnya *assurance* dikarenakan item belum dapat menggambarkan teori.

5.3 Saran Praktis

Sehubungan dengan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran:

1. SMP “X” Bandung disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam dimensi *tangible*, terutama mengenai hal yang berkaitan dengan gedung sekolah (toilet, tempat parkir, kantin, dan ruang kelas), yang menjadi fasilitas sekolah.

2. SMP “X” Bandung disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam dimensi *reliability*, terutama dalam pemenuhan janji dalam menyediakan guru yang berkualitas atau sesuai dengan standar DIKNAS, dan memberikan materi pembelajaran yang sesuai dengan yang sudah disosialisasikan.
3. SMP “X” Bandung disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam dimensi *responsiveness*, terutama mengenai hal yang berkaitan dengan kemauan untuk membantu menyelesaikan keluhan orangtua terhadap pencapaian ketuntasan siswa.
4. SMP “X” Bandung disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam dimensi *empathy*, terutama mengenai perhatian yang diberikan oleh pihak guru atau staff, seperti menyediakan waktu untuk membantu murid dalam memecahkan permasalahan belajarnya .
5. SMP “X” Bandung disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam dimensi *assurance*, terutama dalam hal yang berkaitan dengan kesopanan dan kemampuan staff dan guru dalam menjawab pertanyaan atau menjelaskan hal yang ingin diketahui oleh orangtua sehingga menimbulkan keyakinan pada diri orangtua terhadap pelayanan SMP “X”.