

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bertitik tolak dari pembahasan masalah, tinjauan pustaka dan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kualitas Pelayanan dengan kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan, sebagai berikut :

1. Penilaian orang tua murid bahwa aspek tertinggi dalam kualitas pelayanan SD Permata Harapan adalah Perilaku karyawan SD Permata Harapan mampu membuat orang tua murid mempercayai sekolah tersebut, sedangkan aspek terendah dalam kualitas pelayan SD Permata Harapan adalah SD Permata Harapan selalu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh orang tua murid.
2. Penilaian orang tua murid mengenai kepuasan atas pelayanan SD Permata Harapan adalah harapan yang terbaik dari orang tua bahwa Karyawan sekolah SD Permata Harapan memberikan proses pembayaran administrasi yang cepat, sedangkan aspek terendah dalam kepuasan atas pelayanan SD Permata Harapan adalah orang tua murid merasa puas dengan Penampilan karyawan sekolah SD Permata Harapan sebesar 3,27
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid SD Permata harapan adalah sebesar 0,321, yang artinya hubungan tersebut adalah rendah tapi pasti (tidak erat). Sedangkan koefisien determinasi yang

dalam hal ini kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan adalah sebesar 17,7%, sedangkan sisanya sebesar 82,3% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar dari variabel Kualitas Pelayanan. Dan hasil yang di dapat dalam penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X) dengan tingkat signifikan 2,924, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SD Permata Harapan (Y). Berarti hipotesis yaitu adanya pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan orang tua murid (Y) terbukti. Signifikan pada level $\alpha = 5\%$.

5.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti pada SD Permata Harapan, maka beberpa hal yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan SD Permata Harapan untuk ke arah peningkatan kualitas pelayanan dan kemajuan SD Permata Harapan, yaitu :

1. SD Permata Harapan sebaiknya mengevaluasi kualitas pelayanan. Kualitas yang harus diperhatikan adalah peningkatan dari dimensi kualitas pelayan seperti memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh orang tua murid. Point ini sangat penting dan harus ditingkatkan
2. Pada penilaian kepuasan dari orang tua murid, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti misalnya penampilan dari karyawan SD Permata Harapan yang harus ditingkatkan.

3. Banyak aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua murid, tidak hanya dari kualitas pelayanan ada juga misalnya letak sekolah tersebut, dan lain sebagainya.