

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa SMA"X" di Cimahi, serta pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa :

- Mayoritas siswa SMA"X" di Cimahi yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa siswa SMA"X" di Cimahi secara keseluruhan.
- Mayoritas siswa SMA"X" di Cimahi yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas pada dimensi kualitas layanan jasa berikut : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.
- Pada dimensi *reliability*, responden merasakan ketidakpuasan paling tinggi pada indikator 'kesesuaian janji yang diberikan sekolah mengenai kompetensi tambahan'.
- Pada dimensi *responsiveness* responden merasakan ketidakpuasan paling tinggi pada indikator 'respon staff/ guru dalam menghadapi pertanyaan siswa'.
- Pada dimensi *assurance*, responden merasakan ketidakpuasan paling tinggi pada indikator 'pengetahuan guru dalam belajar mengajar'.
- Pada dimensi *empathy*, responden merasakan ketidakpuasan siswa yang paling tinggi pada hal guru memberikan solusi saat siswa dalam masalah.

- Pada dimensi *tangibles*, responden merasakan ketidakpuasan paling tinggi pada indikator ‘perlengkapan sekolah’.
- Faktor – faktor yang mempengaruhi tidak memperlihatkan kecenderungan keterkaitan terhadap kepuasan siswa terhadap kualitas layanan jasa di SMA “X” Cimahi.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, peneliti mengajukan beberapa saran teoritis sebagai berikut :

- Disarankan bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen untuk lebih fokus terhadap faktor-faktor yang memiliki kecenderungan keterkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.
- Disarankan bagi peneliti berikutnya untuk meneliti korelasi / keterkaitan antara faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak kepala sekolah SMA”X” di Cimahi:

- Pada dimensi *reliability*, disarankan agar kepala sekolah serta staff/ guru SMA”X” di Cimahi dapat menepati janji yang dipromosikan sekolah.

Menepati janji merupakan wujud konsistensi kinerja sekolah untuk dapat memuaskan konsumen (dalam hal ini para siswa).

- Pada dimensi *responsiveness*, disarankan agar staff/ guru SMA"X" di Cimahi mempertahankan kesigapan dan kecekatan dalam merespon keluhan siswa atau dalam memperbaiki perlengkapan sekolah yang rusak, dan menanggapi masalah barang siswa yang hilang. Selain itu staff/ guru juga diharapkan dapat lebih serius dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan siswa.
- Pada dimensi *assurance*, para siswa merasa guru memiliki pengetahuan yang cukup luas. Guru dirasa mampu menjelaskan materi-materi pelajaran yang diajarkan. Guru juga mengajarkan siswa budi pekerti dan kedisiplinan untuk membentuk karakter siswa menjadi lebih baik. Namun siswa masih merasa bahwa media belajar yang digunakan guru terlalu monoton. Oleh karena itu, pihak sekolah bisa memberikan training mengenai metode mengajar kepada guru dan diharapkan guru mampu mengembangkan kemampuan untuk menggunakan teknik-teknik baru dalam pembelajaran sehingga media pembelajaran dapat lebih variatif.
- Pada dimensi *empathy*, disarankan agar staff/ guru SMA"X" di Cimahi mempertahankan kepedulian dalam melayani siswa, seperti : mau mendengarkan siswa bercerita dan memberikan solusi, membantu siswa saat kesulitan belajar, guru bersedia mengajarkan materi yang tidak dimengerti diluar jam pelajaran, guru membantu siswa untuk menentukan

Universitas dan jurusan, guru mengizinkan siswa yang sakit untuk beristirahat di UKS serta guru bersikap tidak pilih kasih terhadap siswa.

- Pada dimensi *tangibles*, disarankan bagi pihak kepala sekolah SMA "X" di Cimahi agar mempertahankan kualitas material fisik secara umum sehingga memudahkan siswa dalam proses belajar mengajar. Selain mempertahankan kualitas, perlu dilakukan juga peningkatan. Disarankan juga untuk mengganti meja dan kursi kelas yang sudah tidak layak pakai, menambah perlengkapan olah raga dan ekstrakurikuler yang tidak lengkap, memperbaiki air kamar mandi yang sering mati, speaker yang rusak, kipas angin dan ada beberapa kelas yang tidak mendapatkan infocus/ infocus nya rusak.

