

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian terhadap 5 indikator yang telah dilakukan penulis untuk menganalisis kualitas jasa pendidikan dengan kepuasan siswa adalah sebagai berikut :
 - a. *Tangible* (A) ; dengan sub indikator A1 – A6. [lihat : lampiran].
 - b. *Reliability* (B) ; dengan sub indikator B1 – B7. [lihat lampiran].
 - c. *Responsiveness* (C); dengan sub indikator C1 – C3 [lihat lampiran]
 - d. *Assurance* (D) ; dengan sub indikator D1 – D5 [lihat lampiran]
 - e. *Emphaty* (E); dengan sub indikator E1 – E3 [lihat lampiran]
2. Dari pengujian baik itu uji *Chi Square*, uji Koefisien Korelasi Spearman, maupun uji Koefisien Determinasi setiap indikator, dapat diketahui bahwa:
 - a. Untuk indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* sudah baik, yang berarti ada hubungan (korelasi antara 2 variabel yaitu variabel kualitas jasa pendidikan dengan variabel kepuasan siswa ; dan hubungan korelasi tinggi, kuat serta searah (karena (+)). Jadi kuat hubungan antara variabel kualitas jasa pendidikan dan variabel kepuasan siswa pada indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*,

emphaty sebesar 90%. Dimana koefisien determinasi untuk indikator *tangible, reliability, responsiveness, emphaty* memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa sebesar 81% sedangkan 19% dipengaruhi oleh faktor lainnya

- b. Sedangkan untuk indikator *assurance* belum cukup baik sehingga siswa merasa kurang puas terhadap kualitas jasa pendidikan yang tercantum pada indikator *assurance*. Yang berarti tidak ada hubungan (korelasi) antara 2 variabel terutama pada indikator *assurance* karena siswa merasa tidak puas terhadap kualitas jasa pendidikan di SMPK. Trimulia

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sistem pendidikan dan kurikulum yang digunakan jasa pendidik terhadap pengembangan diri dan nilai siswa SMPK. Trimulia sudah cukup baik, hanya saja perlu lebih ditingkatkan cara mengajar atau memberikan motivasi terhadap siswa-siswi di SMPK. Trimulia
2. Dari hasil penelitian yang diperoleh, dalam menganalisis hubungan kualitas jasa pendidikan dengan variabel kepuasan siswa. Pada indikator *tangible, reliability, responsiveness, emphaty* sudah baik dan siswa sudah merasa puas atas kualitas jasa pendidikan yang tersedia di SMPK. Trimulia. Maka hal ini perlu dipertahankan guna menjaga citra dan nama baik SMPK. Trimulia di mata masyarakat dan pihak eksternal.

3. Sedangkan pada indikator *assurance* kurang baik dimana siswa merasa kurang puas terhadap kualitas jasa pendidikan yang tercantum pada indikator *assurance*, maka disarankan khususnya untuk sub indikator yang termasuk pada indikator *assurance* sangat perlu ditingkatkan lagi.