

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Secara keseluruhan, sebagian besar orang tua merasakan netral atau biasa saja terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah internasional “X”.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, orang tua yang anaknya bersekolah di sekolah internasional “X” umumnya merasa netral atau biasa saja terhadap kelima dimensi tersebut. Perasaan netral atau biasa saja yang paling menonjol adalah pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*.
3. Perasaan tidak puas juga terlihat dalam kelima dimensi kualitas pelayanan. Perasaan tidak puas ini terlihat dalam dimensi dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*.

5.2 Saran

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

1. Sekolah internasional “X” dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi *assurance* khususnya dalam pengetahuan staf sekolah internasional “X” dalam menjawab pertanyaan dari orang tua.

2. Sekolah internasional “X” dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi *tangibles* dengan membuat ruang tunggu yang lebih nyaman, selain itu sekolah internasional “X” juga dapat memperbanyak fasilitas bermain yang ada sehingga lebih lengkap.
3. Sekolah internasional “X” dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi *empathy* khususnya dalam memberikan perhatian yang lebih terhadap murid-muridnya baik oleh staf guru maupun staf Tata Usaha, dan juga dengan meningkatkan komunikasi yang lebih baik antara staf Tata Usaha dengan murid.

5.3 Saran Teoritis

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua secara keseluruhan.