BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada SMK Swata di Kabupaten Subang secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan indikator pada setiap sub-variabel yang memiliki kategori lebih baik dibanding dengan indikator-indikator lain yaitu kelayakan bangunan sekolah, Kemampuan staf pengajar dalam memberikan materi dan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas, adanya jaminan sekolah, serta pelayanan tanpa memandang status sosial. Sedangkan citra sekolah juga secara keseluruhan sudah dikatakan sangat baik. Dalam hal ini dibuktikan dengan indikator-indikator pada setiap sub-variabel. yaitu kualitas program keahlian, memiliki rasa bangga terhadap sekolah dan sekolah yang memberikan rasa kepedulian kepada siswa, serta logo sekolah. Selain itu, kepuasan siswa juga secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-idikatornya yaitu pelayanan karyawan, penjelasan mengenai informasi program keahlian, serta sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar.

2. Kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki hubungan yang kuat sebesar 78%, dimana apabila kualitas pelayanannya baik, maka citra sekolah akan terbentuk dengan baik pula. Demikian juga sebaliknya apabila citra sekolah baik maka kualitas pelayanan juga baik.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang sebesar 57,38%. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang memiliki pengaruh yang signifikan. dalam hal ini kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
4. Citra sekolah secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang sebesar 15,55%. Citra sekolah dalam meningkatkan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang termasuk dalam kategori rendah, meskipun citra sekolah masuk dalam kategori rendah tetapi kepuasan siswa salah satunya masih dipengaruhi oleh citra sekolah.
5. Kualitas pelayanan dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Swasta di Kabupaten Subang sebesar 72,93%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan citra sekolah maka akan membuat kepuasan siswa meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran-saran yang dapat berguna mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang adalah sebagai berikut:

1. Pengelola SMK

   Untuk dapat bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat, pengelola SMK harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti perlengkapan fasilitas sekolah, meningkatkan kedisiplinan dan profesionalitas karyawan dan staf pengajar, serta cepat dan tanggap dalam menyelasaikan keluhan siswa. selain itu, untuk menciptakan citra sekolah yang baik di mata siswa agar siswa tersebut merasa puas terhadap sekolahnya maka SMK harus dapat meningkatkan kualitas pendidikan staf pengajar dan menciptakan kualitas pendidikan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau sehingga dapat merekomendasikan sekolah mereka kepada masyarakat terutama calon siswa yang akan memasuki dan mengikuti pendidikan sekolah kejuruan di Kabupaten Subang.

2. Pemerintah

   Dalam pembangunan dan pengembangan SMK Swasta di Kabupaten Subang, pemerintah harus dapat menciptakan kebijakan yang dapat meningkatkan mutu pendidikan kejuruan di Kabupaten Subang. Terutama kebijakan dalam kriteria kelengkapan fasilitas sekolah yang harus dipenuhi setiap SMK Swasta, seperti laboratorium yang dapat menunjang praktikum. Serta kebijakan dalam kualifikasi staf pengajar di SMK Swasta.

3. Akademis

   Bagi pihak akademis, pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa dapat dijadikan sebuah bahasan yang lebih terperinci yang membahas indikator-indikator yang ada didalamnya serta hubungan antar variabelnya. Sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

4. Masyarakat

   Masyarakat dapat menjadikan faktor kepuasan siswa sebagai bahan pertimbangan dalam memilih SMK Swasta yang akan dijadikan tempat mengikuti pendidikan. Karena, semakin banyak siswa yang puas terhadap sekolahnya berarti semakin baik pula kualitas pelayanan dan citra sekolah tersebut.

5. Peneliti Selanjutnya

   Agar peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain yang ikut mempengaruhi kepuasan siswa, selain variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah.