

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 10 Surabaya. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap kepuasan siswa siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
2. *Empaty* (Empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
4. *Reability* (Keandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
5. *Assurance* (Kepastian) berpengaruh terhadap kepuasan siswa siswa SMK Negeri 10 Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Untuk Pihak Instansi Sekolah
 - a. Terus tingkatkan dan perbarui fasilitas fisik di sekolah, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area olahraga. Pastikan semua

fasilitas dalam kondisi baik, bersih, dan nyaman untuk digunakan oleh siswa. Investasi dalam teknologi pendidikan, seperti komputer dan proyektor, juga dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa.

- b. Meskipun empati saat ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, penting untuk tidak mengabaikan aspek ini. Guru dan staf sekolah harus dilatih untuk lebih memahami dan merespon kebutuhan serta perasaan siswa. Mengadakan pelatihan berkala tentang komunikasi efektif dan keterampilan interpersonal dapat membantu meningkatkan empati di kalangan staf.
- c. Meskipun daya tanggap tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sekolah perlu memperhatikan bagaimana tanggapan terhadap permintaan dan masalah siswa. Mengimplementasikan sistem umpan balik yang cepat dan efisien serta memastikan adanya tindak lanjut yang jelas akan meningkatkan persepsi siswa terhadap daya tanggap sekolah.
- d. Untuk meningkatkan persepsi keandalan, sekolah harus memastikan bahwa semua janji dan komitmen yang dibuat kepada siswa dapat terpenuhi tepat waktu. Meningkatkan transparansi dalam komunikasi dan membangun reputasi sebagai institusi yang dapat diandalkan juga penting. Evaluasi rutin terhadap program dan layanan yang diberikan dapat membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
- e. Kepastian memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada siswa. Oleh karena itu, sekolah harus terus memperkuat aspek ini dengan memastikan bahwa guru dan staf memiliki kompetensi dan pengetahuan yang

memadai. Selain itu, memastikan keselamatan dan keamanan lingkungan sekolah melalui kebijakan dan prosedur yang jelas akan meningkatkan kepuasan siswa.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- i. Untuk penelitian selanjutnya bisa mengembangkan Penggunaan Pendekatan Campuran (*Mixed Methods*) dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif dan mendalam
- ii. Menggunakan teknik analisis statistik yang lebih canggih seperti regresi berganda, analisis faktor, atau structural equation modeling (SEM) untuk memahami hubungan antara variabel-variabel penelitian secara lebih mendalam
- iii. Melakukan studi perbandingan antara SMK Negeri 10 Surabaya dengan sekolah lain yang memiliki karakteristik serupa untuk melihat perbedaan dan kesamaan dalam kualitas layanan dan kepuasan siswa, dan mengkaji bagaimana kebijakan pendidikan dari pemerintah daerah atau pusat mempengaruhi kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa.

Dengan saran-saran ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan mempengaruhi kepuasan siswa, serta langkah-langkah apa yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di SMK Negeri 10 Surabaya.