

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden 100 orang. Data diolah menggunakan *software* SmartPLS dengan menggunakan beberapa analisis, antara lain: uji validitas yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan, uji reliabilitas, uji *R-square*, uji pengaruh langsung SEM, dan uji hipotesis.

Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini yaitu siswa) dalam menggunakan jasa pendidikan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Sebaliknya, ketika kualitas layanan yang diberikan semakin buruk, maka tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini yaitu siswa) akan semakin turun.
2. *Gender* dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Ketika sebuah perusahaan maupun lembaga pendidikan mampu memberikan kualitas layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan, baik laki-laki maupun perempuan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, masih terdapat banyak keterbatasan sehingga banyak yang perlu diperbaiki. Adapun saran yang penulis sampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Pendidikan

Bagi institusi pendidikan secara umum diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan siswa. Institusi pendidikan juga perlu memahami terkait perbedaan *gender* baik siswa laki-laki maupun perempuan, siswa laki-laki biasanya lebih mementingkan pelayanan yang cepat, sedangkan siswa perempuan cenderung lebih emosional dan memerlukan perhatian.

Bagi SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo secara khusus, harus meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan memperhatikan segala aspek yang berkaitan dengan kebutuhan siswa, seperti meningkatkan kebersihan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo, memberikan pelayanan yang cepat, menangani permasalahan dan urusan administrasi dengan cepat, menyimpan catatan secara akurat. Selain itu, kompetensi guru dalam menjawab pertanyaan siswa juga perlu ditingkatkan dan mampu memahami dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan siswa. Siswa laki-laki lebih menyukai kegiatan *outdoor* atau diluar kelas, sedangkan siswa perempuan menyukai kombinasi pembelajaran *indoor* dan *outdoor*. Jadi sebaiknya SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo memperhatikan hal tersebut dengan cara meningkatkan lagi kegiatan kokurikuler. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga berguna sebagai

bahan evaluasi kinerja guru dan karyawan SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo dalam memberikan kualitas layanan guna mencapai kepuasan siswa.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat menambahkan variabel lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini yaitu siswa), karena dari penelitian ini besar pengaruh variabel kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa hanya sebesar 45,5% dan 54,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa, seperti budaya sekolah, kebijakan sekolah, dukungan orang tua, motivasi, dan gaya belajar.
- b. Dapat melakukan penambahan objek penelitian dan jumlah responden untuk mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan.
- c. Dapat menambah item pertanyaan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.