

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari diagram kartesius, nilai indeks kesesuaian tergolong tinggi ini berarti kinerja yang ada pada SMP IT Al Furqon Palembang sudah baik, dan kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah juga sudah baik hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah item yang ada pada kuadran B dibandingkan dengan item yang ada pada kuadran A, tetapi nilai indeks kinerja lebih rendah dibanding nilai indeks harapan ini berarti harapan konsumen lebih besar dari kinerja yang ada di sekolah dan hal ini akan berpengaruh terhadap minat dan loyalitas siswa untuk bersekolah di SMP IT Al Furqon Palembang.
2. Dilihat dari tingkat kesesuaiannya dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada SMP IT Al Furqon Palembang adalah dimensi Jaminan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Kinerja yang ada pada SMP IT Al Furqon Palembang sudah baik dan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang ada di sekolah juga sudah baik dan harus dipertahankan, namun akan menjadi lebih baik lagi jika kinerja yang ada pada sekolah lebih ditingkatkan agar siswa dapat menjadi loyal serta dapat meningkatkan minat calon siswa untuk bersekolah di SMP IT Al Furqon Palembang sehingga penurunan jumlah siswa tidak terulang kembali yaitu dengan cara setiap fasilitas fisik yang disediakan sekolah harus diperhatikan perawatan dan kelengkapannya, sekolah harus mempertegas *Punishment* kepada pengajar dan karyawan yang datang terlambat, guru harus lebih aktif lagi dikelas, sekolah harus lebih tanggap dalam memberikan pelayanan kepada siswa, harus lebih sering menyelenggarakan pelatihan kepada karyawan dan pengajar, meningkatkan pengawasannya terhadap

keamanan siswa selama berada di sekolah, serta harus lebih memperhatikan lagi setiap perkembangan dan kebutuhan siswanya secara individu tanpa pilih kasih.

2. Untuk dimensi Jaminan pada SMP IT Al Furqon Palembang harus dipertahankan kinerjanya, sedangkan untuk dimensi Empati dengan tingkat kesesuaian paling rendah maka harus ditingkatkan lagi, agar dapat menyesuaikan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain. Orang tua siswa menginginkan anaknya diberi perhatian yang lebih secara pribadi maka dimensi Empati dianggap penting dalam mempengaruhi orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya pada SMP IT Al Furqon Palembang. Maka dari itu, sekolah harus meningkatkan kinerja pada dimensi ini dengan cara sekolah harus menambah guru bimbingan konseling agar dapat memperhatikan siswanya secara keseluruhan. Selain itu pengajar serta karyawan juga harus memperlakukan siswa dengan tulus tanpa pilih kasih dengan bersikap ramah kepada seluruh siswa, dan harus mampu memahami kebutuhan siswa per individu dengan cara melakukan pendekatan-pendekatan secara individu kepada siswanya dan meluangkan waktu untuk menanyakan apa yang dibutuhkannya.