

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian "Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar" adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan memberikan pengaruh pada kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung}$  senilai 10,990, dimana  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  1,650 dan Sig senilai 0,000 < 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,294 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 29,4 %. MA Ma'arif sendiri berupaya mengakomodir seluruh harapan yang diinginkan siswa yang diimplementasikan dengan wujud kurikulum 3 in 1 yang memadukan antara peningkatan keilmuan umum setara SMU, ketrampilan setara SMK yang didukung dengan pendalaman keilmuan keagamaan.
2. Variabel citra (*image*) sekolah memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar. Ini dapat dilihat dengan semakin percayanya stakeholders terhadap lembaga dengan wujud semakin banyak siswa yang ingin mengembangkan ilmu pengetahuannya melalui lembaga ini. Hal ini juga didukung data kuantitatif dengan  $t$  hitung senilai 10,208, dimana  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  1,650 dan Sig senilai 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,264 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 26,4 %.
3. Dengan upaya pemberian layanan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan guna mengakomodir keinginan siswa yang diwujudkan dengan pembelajaran berbasis 3 in 1 serta dengan semakin terbentuknya citra lembaga terbukti mempengaruhi kepuasan siswa yang diwujudkan

dengan tingginya siswa yang mendaftar ke lembaga pendidikan yang mana ini terjadi karena rasa puas yang disebarkan siswa kepada masyarakat. Ini juga sesuai dengan hasil uji hubungan kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar yang ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 66,790 yang lebih tinggi dibandingkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,027. Atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih rendah dari Alpha sebesar 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,316 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 31,6 %.

## B. Implikasi

### 1. Implikasi Teoritis

Menurut temuan ini, secara teoritis terdapat bukti yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra sekolah memiliki keterkaitan yang memengaruhi kepuasan siswa. Dari penemuan ini, penulis mendukung teori dari Lupiyoadi yang menyatakan kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan persepsi positif pada pelanggan terhadap perusahaan yang mana pada gilirannya menghasilkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.<sup>133</sup> Juga oleh Fandy Tjiptono yang menyatakan kualitas pelayanan dalam organisasi adalah elemen yang sangat krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan, semakin unggul kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dapat dicapai oleh pelanggan.<sup>134</sup>

Selain itu penulis juga mendukung teori Philip Kotler dan Keller yang menyatakan citra sekolah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan

<sup>133</sup>Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed. 3 (Jakarta, Salemba Empat, 2013), 213.

<sup>134</sup> Tjiptono Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), 10.

siswa karena menciptakan ikatan emosional dan berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi.<sup>135</sup> Juga oleh Andreassen dan Lindestad yang menekankan bahwa citra perusahaan memiliki dampak terhadap bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan, tingkat kepuasan mereka dan tingkat kesetiaan pelanggan.<sup>136</sup>

## 2. Implikasi Praktis

Melalui penelitian ini, tergambar bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam konteks setiap lembaga pendidikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bukti bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki kemampuan untuk memengaruhi tingkat kepuasan siswa. Oleh karena itu, diharapkan bahwa lembaga pendidikan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra sekolah mereka sebagai upaya untuk mempertahankan eksistensi dan bersaing dalam lingkungan pendidikan.

## C. Saran

### 1. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini memberikan kepala madrasah tambahan informasi yang dapat menjadi panduan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan yang optimal kepada semua peserta didik dengan tujuan meningkatkan kemampuan mereka.

### 2. Bagi Guru

Sangat diharapkan agar seorang guru dapat terus menjadi contoh yang baik bagi siswanya serta terus mengembangkan pengetahuan mereka. Dengan harapan bahwa hal ini akan membuat penyampaian materi pelajaran lebih relevan dan progresif.

---

<sup>135</sup> <sup>135</sup> Kotler, Philip dan Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, (Jakarta : Indeks, 2007), 147.

<sup>136</sup> <sup>136</sup> Okidarsyah, M, pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Switching Barrier dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Perusahaan Asuransi Kerugian), Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi VIII, Program Studi MMT-Institut Teknologi Surabaya, 2008, 3.

3. **Bagi Siswa**

Alangkah baiknya bagi para peserta didik untuk selalu mentaati semua peraturan yang ada di sekolah dan selalu bersemangat untuk belajar dalam meraih prestasi.