

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil deskripsi dan analisis data tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan kabupaten Nganjuk, maka bisa diambil kesimpulan guna menjawab pertanyaan masalah, sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan dalam dimensi *tangibles* di SDI Miftahul Huda, dari 16 indikator kepuasan pelanggan berada pada level sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Kepuasan tertinggi ada pada fisik bangunan, materi / kurikulum yang diterapkan, sarana dan prasarana ruang ibadah, sarana dan prasarana ruang kelas dan penampilan tenaga pendidik dan kependidikan, sarana dan prasarana kebersihan lingkungan sekolah, sarana dan prasarana ruang administratif, sarana dan prasarana ruang guru, sarana dan prasarana ruang kepala sekolah. Rasa kurang puas terjadi pada indikator layanan sarana dan prasarana olah raga, sarana dan prasarana kamar mandi dan toilet, sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan, sarana dan prasarana kantin sekolah. Hal ini disebabkan pada layanan sarana dan prasarana olah raga dan tempat parkir masih jadi satu. Pada layanan kamar mandi dan toilet terkadang kebersihan kurang diperhatikan Pada layanan kantin sekolah disebabkan kondisi kantin sekolah yang masih direnovasi. Dan rasa tidak puas ada pada indikator layanan ruang laboratorium, ruang kesehatan sekolah, dan ruang perpustakaan disebabkan sekolah belum menyediakan ruang ini secara khusus.
2. Kepuasan pelanggan terhadap layanan dalam dimensi *reliability* di SDI Miftahul Huda dari 10 indikator, kepuasan pelanggan berada pada level sangat puas dan puas saja.

3. Kepuasan pelanggan terhadap layanan dalam dimensi *responsiveness* di SDI Miftahul Huda dari 5 indikator, kepuasan pelanggan berada pada level sangat puas dan puas saja.
4. Kepuasan pelanggan terhadap layanan dalam dimensi *assurance* di SDI Miftahul Huda dari 5 indikator, kepuasan pelanggan berada pada level sangat puas dan puas saja.
5. Kepuasan pelanggan terhadap layanan dalam dimensi *empathy* di SDI Miftahul Huda dari 6 indikator, kepuasan pelanggan berada pada level sangat puas dan puas saja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan kabupaten Nganjuk, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Lembaga pendidikan sebaiknya segera membangun tempat atau ruang khusus bagi siswa terutama ruang perpustakaan, ruang kesehatan sekolah, dan ruang laboratorium komputer.
2. Untuk layanan pendidikan yang sudah sangat baik hendaknya dipertahankan dan yang masih baik ditingkatkan agar pelanggan benar-benar merasakan kepuasan yang sangat puas. Dan tentunya akan berdampak pada *image* atau citra positif bagi lembaga pendidikan itu sendiri.