

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV terkait Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi yaitu diperoleh nilai rata-rata keseluruhan adalah 3.58 (puas).

Dari semua indikator dapat diketahui nilai rata-rata indikator yang tertinggi yaitu indikator jaminan (*assurance*) diperoleh nilai rata-rata 3.74 (puas) dan nilai rata-rata indikator yang terendah yaitu respon (*responsiveness*) diperoleh nilai 3.49 (puas).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di SMAN 2 Bukittinggi peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk kepala sekolah SMAN 2 Bukittinggi perlu supaya meningkatkan serta mempertahankan kepuasan pelanggan yang ada di SMAN 2 Bukittinggi.
2. Berdasarkan temuan peneliti terkait kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi meliputi:

- a. Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Untuk bentuk fisik (*tangibles*) sudah mencapai kategori yang puas, sehingga sekolah harus meningkatkan serta mempertahankan fasilitas-fasilitas yang ada di SMAN 2 Bukittinggi.

b. Respon (*Responsiveness*)

Untuk respon (*responsiveness*) sudah mencapai kategori yang puas, sehingga sekolah harus meningkatkan serta mempertahankan pelayanan dan membangun hubungan baik dengan siswa di SMAN 2 Bukittinggi.

c. Daya Tanggap (*Reliability*)

Untuk daya tanggap (*reliability*) sudah mencapai kategori yang puas, sehingga sekolah harus meningkatkan daya tanggapnya terhadap kebutuhan dan masalah *stakeholders* di SMAN 2 Bukittinggi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Untuk jaminan (*assurance*) sudah mencapai kategori yang puas, sehingga sekolah harus meningkatkan serta mempertahankan pelayanan yang ada di SMAN 2 Bukittinggi.

e. Empati (*Empathy*)

Untuk empati (*empathy*) sudah mencapai kategori yang puas, sehingga sekolah harus meningkatkan serta mempertahankan kemampuan dalam memahami dan merespon perasaan *stakeholders* dan yang ada di SMAN 2 Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Arifah & Armayanti Alinur. “Strategi Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Sekolah di Mts Annurain Lonrae”. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 12. 2. 2022
- Amiruddin, Ahmad Husein Ritonga & Samsu. *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan Islam*, Yogyakarta: K- Media, 2021.
- Anggi, Naden Rustami, Nuraedi, & Taufani Chusul Kurniatun. “Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia”. *Jurnal ADPEND*
- Arikunto, Suharsimi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bima Aksara, 1993.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Bungin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Realitibitas, Regresi Linier Sederhana, RegresiLinier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*, Jakarta: Guepedia, 2021.
- Elytasari, Suvidian. “Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Untuk Meningkatkan Kepercayaan (Trust) stakeholders di TK Amal Insani Depok Yogyakarta”. *Jurna Warna* 1. 1. 2017
- Fahnael Faisal, Edy Marsudi, Zakiah. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Digital Marketing (Promosi), Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan di Atariki Japan Kota Banda Aceh”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian* 9.1. 2024
- Hadi, Amirul dan Haryono. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 1998.
- Helisia Krisdayanti. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Palembang: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- I. M. L. Merta Jaya. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Quadrant, 2020.

- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Research*, 1990.
- Kotler, Philip & A.B. Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Madalis. *Metode penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1990.
- Munir, M. “Kepuasan Pelanggan dan Pemilihan Jasa Pendidikan”. *Jurnal Mnajemen Pendidikan Islam*. 3. 2. 2020
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencassa, 2011.
- Nurkancana, Wayan. *Pemahaman Individu*, Surabaya: Usaha Nasional, 1993.
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml & Leonard L. Berry. SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*. 64. 1. 1988
- Price, Arnould & Zinkhan. *Consumers*. New York: McGraw-Hill, 2002
- Rahma, Atika & Haryanto. “Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan Dasar”. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen* 2. 2010
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2010.
- Rifkhan. *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*, Indarmayu: Penerbit Adab, 2020.
- Samsirin. “Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam”. *Jurnal At-Ta'dib* 10. 1. 2015
- Sugiono. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, Bandung: Alfabet, 2012.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Swasta, Basu Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2008.

Wijaya, David. *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.

Windriati, Frisca. *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, 2018.

Yusuf, A. Muri. *Statistik Pendidikan*, Padang: Angkasa Raya, 1987.

