

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis pengolahan dan analisis data angket kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan dan konseling terhadap 32 peserta didik kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh kelima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assuramce*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangibles*), yang telah terlaksana dengan cukup baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan BK telah mampu memenuhi sebagian besar harapan peserta didik, namun masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan, baik dari segi profesionalitas guru BK, kecepatan respons, maupun kelengkapan fasilitas, agar kepuasan peserta didik dapat meningkat secara maksimal.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini yaitu:

1. Guru Bimbingan dan Konseling

Guru Bimbingan dan Konseling SMAN 8 Kabupaten Tebo diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas layanan yang telah berjalan dengan baik dengan meningkatkan konsistensi pelaksanaan program, memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan peserta didik, memperkuat sikap empatik dan profesional, serta menciptakan suasana layanan yang nyaman, sehingga tingkat kepuasan peserta didik dapat

meningkat dari kategori cukup puas menjadi lebih optimal.

2. Peserta Didik

Peserta didik kelas XI SMAN 8 Kabupaten Tebo diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling secara aktif dan terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian serupa dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan metode yang berbeda, seperti wawancara mendalam atau observasi, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan dan kepuasan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah et al. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Almira et al. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Lkp Prisma Computer. *Jurnal Comm-Edu*, 7(1), 90–97.
- Antonius et al. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Padang: Akiopedia Press.
- Ariani et al. (2024). *Metodologi Penelitian: Langkah Mudah Menulis Skripsi dan Tesis*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers.
- Denis Seli Afrizal. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bk Di Sekolah. *Advice: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2), 50–61. <https://doi.org/10.32585/advice.v5i2.4739>
- Ernawati, Ika, & Setiawaty, Dessy. (2021). Efektifitas Layanan Bimbingan Kelompok Dengan Teknik Psikodrama Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas Viid Di Smp Negeri 11 Yogyakarta Tahun Ajaran 2017/2018. *G-Couns: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2), 220–225. <https://doi.org/10.31316/g.couns.v5i2.1567>
- Fikri, Muhammad Nadzif, & Hariyadi, Sigit. (2023). Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kompetensi Guru BK Terhadap Intensi Dalam Memanfaatkan Layanan BK. *Annual Guidance and Counseling Academic Forum*, 167–173.
- Firdaus. (2018). *Kontribusi Praktik Kerja Industri Terhadap Kesiapan Peserta Didik Dalam Berwirausaha*. Jawa Barat: CV. Budhi Mulia.
- Hartini et al. (2022). *Prosiding Seminar Nasional Sanata Dharma Berbagi "Pengembangan, Penerapan Dan Pendidikan."* Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Irmansyah. (2020). Kinerja Guru Bimbingan Konseling Islam di Sekolah. *Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(1), 41–62.
- Kamaluddin, H. (2011). Bimbingan dan Konseling Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 17(4), 447–454. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.40>
- Laola, Sya'adah. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran di MTS Darul Aitam Jerowaru Tahun Pelajaran 2018/2019. *Skripsi*.
- Masdudi. (2015). *Bimbingan dan Konseling Perspektif Sekolah*. Cirebon: Nurjati Press.

- Novita et al. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelayanan. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Pendidikan (Jamapedik)*, 1(1), 78–90.
- Rahmadani, Sekar Kurnia, Neviyarni, Neviyarni, & Firman, Firman. (2024). Sarana Dan Prasarana Bimbingan Dan Konseling Serta Solusinya Terhadap Permasalahan dalam Pendidikan. *Journal Islamic Pedagogia*, 4(2), 150–157. <https://doi.org/10.31943/pedagogia.v4i2.120>
- Ramlah. (2018). Pentingnya layanan bimbingan konseling bagi peserta didik. *Jurnal Al-Mau'izhah*, 1(1), 70–76.
- Ruslim, Tommy Setiawan, & Rahardjo, Mukti. (2016). Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65.
- Sofyan Bachmid. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono et al. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61.
- Suhertina. (2014). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatra.
- Suhertina. (2017). *Bimbingan & Konseling Edisi Revisi*. Dumai: CV. Mifan Karya Sekawan.
- Sumanto. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta.
- Supriatna, Wiwin Yuliani & Ecep. (2023). *Metode Penelitian Bagi Pemula*. Bandung: Penerbit Widina.
- Susanto, Ahmad. (2019). *Bimbingan Dan Konseling. Konsep, Teori, Dan Aplikasinya*. Medan: LPPI.
- Teti Ratnawulan, Rudi Alam et al. (2021). *Bimbingan dan Konseling Dalam Peningkatan Peran Sekolah*. Nusa Tenggara Barat: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Ulung, Ambo, & Azis, Abdul Rahman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Mandiri. *IJBEM*:

Indonesian Journal of Business Economics and Management, 2(2), 35–43.

Wattimena, Roy Alan. (2023). Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rokok Sampoerna Avolution Slim Menthol. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 600–604.

