

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas layanan (X1) dan efektivitas proses internal (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMPIT Al-Multazam Kuningan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1): Kualitas layanan di SMPIT Al-Multazam Kuningan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, dengan nilai t sebesar 2,610 dan signifikansi 0,010. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi positif siswa terhadap layanan pendidikan, baik administratif maupun pembelajaran, berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Faktor kualitas layanan menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap institusi pendidikan.
2. Pengaruh Efektivitas Proses Internal (X2): Efektivitas proses internal sekolah, yang meliputi prosedur akademik, manajemen asrama, dan sistem komunikasi, juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, dengan nilai t sebesar 2,518 dan signifikansi 0,013. Proses internal yang efektif mendukung kelancaran operasional pendidikan sehingga berdampak positif pada kepuasan siswa.
3. Secara keseluruhan, meskipun kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif, nilai R Square sebesar 0,142 menunjukkan bahwa hanya 14,2% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan efektivitas proses internal. Ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang belum

terakomodasi dalam model penelitian yang turut memengaruhi kepuasan siswa, seperti aspek psikologis, kualitas pengajaran, interaksi guru-siswa, fasilitas sekolah, dan lingkungan sosial di dalam maupun luar asrama. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu ditempatkan dalam konteks keterbatasan tersebut dan kompleksitas pembentukan kepuasan siswa secara menyeluruh.

4. Secara teoritis, temuan ini memperkuat teori Parasuraman et al. (1988) mengenai peran kualitas layanan dalam membentuk persepsi pengguna jasa, serta mendukung teori manajemen mutu Deming (1986) tentang pentingnya efektivitas proses internal dalam meningkatkan kinerja dan Kepuasan Siswa. Kontribusi ini penting dalam pengembangan literatur manajemen pendidikan, khususnya terkait layanan sekolah terpadu dan pendidikan berbasis asrama.
5. Secara praktis, hasil penelitian memberikan gambaran bahwa SMPIT Al-Multazam Kuningan perlu terus meningkatkan kualitas layanan yang responsif, ramah, dan profesional, serta mendesain proses internal yang efisien, transparan, dan adaptif. Hal ini penting untuk memastikan operasional pendidikan berjalan dengan baik dan mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan demi kepuasan siswa yang optimal.

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan efektivitas proses internal merupakan dua elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan. Meskipun kekuatan prediktif model tergolong sedang, hasil ini membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang melibatkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan siswa secara lebih komprehensif, seperti kepemimpinan, budaya sekolah, atau lingkungan sosial akademik.

B. Rekomendasi dan Saran Tindak Lanjut

1. Manajemen SMPIT Al-Multazam Kuningan disarankan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan, khususnya dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sebagaimana dimensi *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988). Evaluasi hendaknya melibatkan partisipasi aktif siswa untuk memperoleh masukan yang objektif dan membangun layanan yang lebih responsif dan partisipatif.
2. Sekolah perlu merancang proses akademik dan non-akademik yang sistematis dan terkoordinasi dengan baik. Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi sangat dianjurkan untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi operasional. Selain itu, komunikasi antarunit seperti antara guru, pembina asrama, dan tenaga kependidikan harus dibangun secara terbuka untuk menghindari tumpang tindih dan kesalahan prosedur. Langkah ini penting untuk menciptakan tata kelola sekolah yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada layanan siswa.
3. Bagi pengambil kebijakan di tingkat yayasan atau institusi pendidikan sejenis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merancang kebijakan peningkatan mutu berbasis data. Pembentukan unit layanan siswa yang berfungsi sebagai pusat informasi, pengaduan, dan layanan akademik terintegrasi sangat disarankan untuk meningkatkan responsivitas dan menciptakan budaya layanan yang inklusif dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan perspektif *Balanced Scorecard* dalam menyeimbangkan fokus pada proses internal dan kualitas layanan.
4. Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan memasukkan dimensi tambahan seperti hubungan interpersonal antara

guru dan siswa, motivasi belajar, kenyamanan lingkungan fisik, serta partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah. Pendekatan kualitatif juga direkomendasikan untuk menggali persepsi dan pengalaman siswa secara mendalam melalui metode seperti wawancara mendalam atau focus group discussion (FGD), yang tidak dapat ditangkap sepenuhnya oleh pendekatan kuantitatif.

5. Studi longitudinal atau penelitian lintas waktu dianjurkan untuk memantau dinamika kepuasan siswa dari waktu ke waktu. Hal ini penting karena kepuasan siswa bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh perubahan layanan serta kebijakan sekolah. Pendekatan ini juga dapat memberikan data yang lebih komprehensif untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan jangka panjang, termasuk dalam mengevaluasi dampak dari program perbaikan yang telah diterapkan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Responden dalam penelitian ini terbatas pada siswa perempuan kelas 9 yang tinggal di asrama SMPIT Al-Multazam Kuningan, sehingga hasilnya memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi ke populasi yang lebih luas, seperti siswa laki-laki, jenjang lain, atau sekolah non-asrama.
2. Pendekatan kuantitatif melalui survei dan analisis regresi linier berganda memang efektif dalam mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Namun, pendekatan ini tidak mampu menggali makna subjektif dan pengalaman personal siswa, sehingga pendekatan kualitatif direkomendasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual.
3. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini hanya melibatkan dua variabel bebas, yaitu kualitas layanan dan efektivitas proses internal, dengan nilai

R^2 sebesar 0,142. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan siswa belum dapat dijelaskan, sehingga diperlukan eksplorasi terhadap variabel tambahan seperti kepemimpinan, motivasi belajar, atau kualitas relasi sosial.

4. Teknik pengumpulan data yang digunakan terbatas pada penyebaran kuesioner tanpa dukungan metode triangulasi seperti wawancara, observasi, atau analisis data sekunder. Hal ini membatasi kedalaman informasi yang diperoleh serta konteks sosial yang menyertai respon siswa.
5. Keterbatasan-keterbatasan tersebut menjadi landasan penting bagi penelitian lanjutan untuk memperluas pendekatan metodologis serta menambahkan variabel-variabel baru guna meningkatkan validitas eksternal dan memperkaya interpretasi hasil secara teoritis dan praktis.