

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagaimana berikut:

1. Kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet sudah baik, walaupun belum secara keseluruhan. Artinya masih ada yang harus dibenahi untuk mencapai kualitas yang semakin baik dari masa ke masa. Hal ini ditunjukkan dengan peran aktif dari seluruh elemen pendidikan yang melalui kerjasama dan perbaikan yang berkelanjutan.
2. Kepuasan pelanggan pendidikan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet sudah terpenuhi, ditandai dengan hasil akhir yang menjadi acuan, peningkatan hafalan dan ketersediaan mengikuti jam pelajaran tambahan. Walau masih ada beberapa diantaranya yang menyatakan masih belum merasa cukup baik dari sarana fisik maupun non fisik yang ada di lembaga.
3. Faktor yang paling mendukung kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet ialah komunikasi yang terjalin baik antara pihak madrasah dan orang tua baik secara langsung ataupun tidak, seperti melalui *social media*, serta support dari berbagai pihak yang tak terkecuali motivasi yang konsisten dari dalam diri. Oleh karena itu, faktor-faktor ini ditentukan dari berbagai sisi sehingga dapat dikatakan apabila kepuasan yang diharapkan tercapai sesuai harapan maka kualitas yang meningkat dapat dirasakan.

Untuk itu, sarana prasarana yang memadai, jasa tendik/kependidikan harus berfokus pada kepuasan pelanggan pendidikan.

## **B. Implikasi Teoritis**

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan di lingkungan pendidikan, maka dirumuskan kesimpulan yang ditarik dan tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun implikasi tersebut sebagai berikut:

### **1. Implikasi yang Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam**

Kualitas pelayanan pendidikan islam pada dasarnya telah sesuai dengan teori. Secara keseluruhan temuan mengkonfirmasi teori yang diangkat sesuai fenomena lapangan. Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam harus dikembangkan secara maksimal utamanya dalam hal ilmu keagamaan. Sebab walau di lembaga pendidikan islam biasanya acuannya masih berpatokan pada lembaga pendidikan umum. Hal tersebut sebagaimana 3 orientasi kualitas menurut Ririn dan Mastuti yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: (1) persepsi/pelanggan, (2) produk/jasa, dan (3) proses.

### **2. Implikasi yang Berkenaan dengan Kepuasan Pelanggan/Peserta didik**

Kepuasan pelanggan/peserta didik juga mengkonfirmasi teori mengacu pada temuan yang didapat di lapangan. Sebagaimana teori yang dikemukakan Lukman dalam Endang Fatmawati tentang konsep kepuasan pelanggan, antara lain: (1) kepuasan pelanggan adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi, (2) pelanggan harus diberi pelayanan terbaik dan seoptimal mungkin, (3) kepuasan pelanggan memerlukan upaya yang profesional, (4) memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi, dan (5) pelayanan yang dikatakan memuaskan adalah tindakan yang diberikan bukan promosi ataupun iklan yang disebarluaskan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan fokus yang harus diperhatikan sampai kapan pun. Walau terkadang perbedaan menjadi penghalang kepuasan

mana yang lebih dahulu harus diprioritaskan. Untuk itu, identifikasi kebutuhan harus diutamakan.

### **3. Implikasi yang Berkenaan dengan Faktor pendukung Kepuasan Pelanggan/peserta didik**

Berdasarkan pendapat M. Nur Nasution, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, maka dari itu faktor yang mempengaruhinya yaitu: (1) kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan komunikasi dengan madrasah, (2) pengalaman masa lalu ketika mendapati layanan, dan (3) pelayanan dari teman-teman dimana mereka menceritakan kualitas pelayanan, serta (4) komunikasi yang dilakukan melalui promosi, iklan maupun pemasaran. Dengan demikian, faktor pendukung kepuasan pelanggan terlahir dari faktor eksternal dan internal. Untuk itu perhatikan lingkungan sekitar, kendalikan situasi dan hadapi apa yang terjadi.

### **C. Saran**

Dari simpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran penelitian sebagai berikut:

#### **1. Saran bagi Lembaga Pendidikan (Madrasah)**

Bagi madrasah hendaklah lebih memperhatikan kualitas pelayanan baik dalam segi fisik dan non fisik agar tercapai tujuan yang diharapkan

#### **2. Saran bagi Guru.**

Hendaklah guru selalu memperhatikan keinginan siswa/i utamanya pelayanan yang didapat dengan kenyataan yang dirasakan. Artinya sisi kenyamanan, ketenangan, keinginan yang mendukung perbaikan kualitas pendidikan harus diperhatikan. Sebab *motto* pelayanan pastinya mengutamakan kepuasan pengguna layanan pendidikan.

### 3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini untuk mengkaji lebih jauh variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan khususnya pada corak keislaman guna penguatan lembaga pendidikan islam yang mampu berdaya saing dengan lembaga umum lainnya.

