

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, pengaruh langsung kualitas layanan terhadap citra sekolah yaitu sebesar 0,471, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,434 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jika kualitas layanan yang di berikan oleh sekolah sudah baik dan sesuai dengan keinginan orang tua maka akan mengakibatkan citra dari sekolah tersebut akan semakin baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan citra sekolah.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, pengaruh langsung kepercayaan terhadap citra sekolah yaitu sebesar 0,629, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 14,305 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepercayaan yang baik akan menghasilkan citra yang baik pula. semakin baik penilaian orang tua terhadap citra sekolah, akan semakin baik dan tinggi pula kepercayaan orang tua terhadap sekolah tersebut. kepercayaan orangtua murid merupakan komponen yang penting dalam membangun citra sekolah yang positif di dalam kehidupan masyarakat.

3. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua yaitu sebesar 0,509, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,442 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang di tawarkan kepada orang tua akan sangat berpengaruh dengan kepuasan orang tua yang menikmatinya. Semakin bagus layanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan orang tua
4. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, pengaruh langsung kepercayaan terhadap kepuasan orang tua yaitu sebesar 0,561, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,975 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketika orang tua memiliki kepercayaan terhadap suatu produk atau jasa maka orang tua akan cenderung puas dan akan meningkatkan kepuasannya untuk waktu selanjutnya. Artinya semakin tinggi kepercayaan yang dibentuk, maka akan semakin tinggi pula kepuasan orang tua.
5. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan orang tua yaitu sebesar 0,683, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 16,521 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa citra sekolah dinilai sangat penting bagi setiap orang tua karena merupakan bentuk keseluruhan kesan yang terbangun dibenak orang tua

tentang sekolah tersebut. Semakin baik citra sekolah maka dapat memberikan kepuasan kepada orang tua.

6. Dari hasil perhitungan dan analisis terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,509 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,347. Maka pengaruh totalnya sebesar 0,782384. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jika kualitas layanan telah memenuhi harapan maka kepuasan orang tua meningkat, dan jika kualitas layanan yang diberikan baik maka akan berdampak pada reputasi atau citra yang diberikan oleh orang tua. Penilaian citra yang positif akan memberikan kepuasan yang tinggi.
7. Dari hasil perhitungan dan analisis, terdapat pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap kepuasan orang tua melalui citra sekolah dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,629 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,429. Maka pengaruh totalnya sebesar 1,058. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketika orang tua memiliki kepercayaan yang tinggi maka akan cenderung puas dan akan meningkat kepuasannya untuk waktu selanjutnya. Dan jika orang tua yang telah percaya pada citra sekolah tersebut tidak akan membutuhkan waktu yang lama untuk membuat keputusan pembelian pada merek tersebut.

1.2 Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah didapat, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah

Untuk dapat bertahan menghadapi persaingan yang ketat, disarankan kepada Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi untuk terus meningkatkan Kualitas Layanan yang telah diberikan dengan cara mengevaluasi kinerja tenaga pendidik dan kependidikan, mengecek kelengkapan dan kelayakan sarana dan prasarana yang dimiliki. selain itu, sekolah harus mengadakan pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan, sehingga para guru dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal kepada pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah orang tua, murid dan masyarakat.

2. Bagi Orang Tua

Disarankan kepada orang tua agar jangan ragu memasukan anak menjadi peserta didik di Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti hal yang sama dengan variabel yang berbeda