

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan sekolah tidak berpengaruh terhadap kepuasan stakeholder saat dilakukan uji langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai p-value 2,74 lebih dari 0,05 dan nilai t statistic 0,602 kurang dari 1,64.
- b. Kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh dengan loyalitas stakeholder. Jika dilihat dari p-value 0,093 atau lebih besar dari 0,05.
- c. Citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Dari penelitian dapat dilihat nilai t statistic 5.490 dan p value 0,000.
- d. Citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas stakeholder. Dari penelitian dapat dilihat nilai t statistic 9.839 dan p value 0,000.
- e. Kepercayaan stakeholder berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Dari penelitian dapat dilihat nilai t statistic 6,575 dan p value 0,000.
- f. Kepercayaan stakeholder berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Dari penelitian dapat dilihat nilai t statistic 2.356 dan p value 0,009.
- g. Kepuasan stakeholder berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dari

penelitian dapat dilihat nilai t statistic 1.917 dan p value 0,028.

- h. Kualitas Pelayanan sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan stakeholder.
- i. Citra sekolah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan stakeholder
- j. Kepercayaan stakeholder berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan stakeholder

1.2 Implikasi Penelitian

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan yang sekolah tidak mempengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa yang sekolah di SMA IT. Jika dilihat dari hasil penelitian citra sekolah dan kepercayaan siswa berpengaruh secara signifikan. Disini dapat dilihat bahwa bagi siswa SMA IT kepercayaan stakeholder dan citra sebuah sekolah akan meningkatkan minat siswa bersekolah.

1.3 Keterbatasan Penelitian

terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, diantara point keterbatasannya adalah:

1. Siswa yang tidak menggunakan hp di sekolah, sehingga membutuhkan waktu untuk pengumpulan data.
2. Ketidaktepatan dalam menyebarkan kuesioner, sehingga ada satu variable yang menyusul penyebarannya.
3. Pemahaman siswa dalam menterjemahkan maksud yang terdapat di angket.
4. Keterbatasan waktu yang menyebabkan jumlah kuesioner yang terkumpul 188 dari 198 yang di sebar.

1.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa saran yang diberikan:

1. Dari penelitian yang dilakukan, disarankan untuk yang menjadi responden adalah orang tua siswa.
2. Kuesioner yang akan disebarakan diperiksa dengan baik supaya tidak ada point variable yang tertinggal.
3. Memberikan penjelasan dari maksud indicator-indikator yang disampaikan.