

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil penelitian di atas di peroleh kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai R square sebesar = 0,396 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penelitian oleh Sirhan *et al.*, (2016), mengungkapkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dapat dilihat dari nilai R square yaitu sebesar 0,523. Yang mana artinya bahwa 52,3% variabel kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai tata usaha (Y). Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis penelitian dinyatakan diterima.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai R square sebesar = 0,410 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penelitian oleh (Wang *et al.*, 2008), mengungkapkan hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan variable kepuasan terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai R square sebesar 0.607. kepuasan kerja sebesar 60.7% variabel

kepuasan terhadap kinerja pegawai. Maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan siswa (X2) terhadap kinerja pegawai tata usaha (Y). Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis penelitian dinyatakan diterima.

3. Dari hasil hipotesis maka bisa kita katakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan siswa mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai tata usaha, hal tersebut telah terbukti dengan melalui hasil analisis uji F dengan bantuan program SPSS 27.0 for windows yang mana nilai kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha adalah sebesar 114,545 dengan nilai  $F_{tabel}$  yang dihasilkan adalah sebesar 3,027, maka dari itu nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau dalam bentuk angka yaitu  $114,545 > 3,027$  dan tingnifikan nya adalah  $0,000 < 0,05$ .

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan siswa mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi dengan nilai R square sebesar = 0,446 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka bisa kita uraikan implikasi penelitian ini yaitu berdasarkan sebagai berikut:

1. Implikasi teoritis
  - a. Pegawai tata usaha sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas sebagai pengelola administrasi sekolah, termasuk administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, serta layanan akademik

dan kesiswaan. Pegawai tata usaha berperan dan mendukung kelancaran operasional sekolah dengan memastikan sistem administrasi berjalan efektif dan efisien. Dengan hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai yang efektif dan efisien sehingga siswa merasa puas akan kelaitas pelayanan yang diberikan.

### **5.3 Saran**

Sehubung dengan hasil peenelitian yang diperoleh serta pembahasan dan juga kesimpulan yang ada, maka dengan hal itu peneliti memberi saran sebagai berikut:

#### 1. Saran bagi peneliti selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan pembahasan yang sama disarankan untuk dapat memilih subjek dengan karakteristik yang berbeda dan dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha, selain dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Sehingga dapat semakin mengembangkan ilmu pengetahuan pembaca.

#### 2. Saran bagi siswa

Siswa harus lebih terbuka dan saling berkomunikasi dengan baik kepada pegawai TU agar terciptanya kenyamanan yang diberikan oleh pegawai TU dan menjadikan lingkungan sekolah yang positif.

#### 3. Saran bagi pegawai TU

Pegawai tu hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan nya sehingga bisa memiliki kinerja pegawai dengan baik, yang mana pegawai bisa mengikuti pelatihan terkait layanan administrasi dan komunikasi dapat

membantu pegawai TU memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa.