BAB 6
SIMPULAN DAN SARAN

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan hipotesis penelitian serta temuan dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat dibuat simpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kelima faktor, yang terdiri dari kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler serta keterlibatan orang tua, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua. Besarnya sumbangan variabel independen (X) terhadap kepuasan orang tua (Y) adalah 81,3%, sedangkan sisanya karena faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu, bahwa faktor-faktor Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Keterlibatan Orang Tua, secara bersama-sama, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa Sekolah “Unggul”, tidak dapat ditolak.
2. Hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu bahwa faktor-faktor Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Keterlibatan Orang Tua, secara parsial,

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa Sekolah “Unggul” juga tidak dapat ditolak. Variabel untuk faktor Program Akademik memberikan pengaruh yang relatif lebih dominan dibandingkan variabel untuk faktor-faktor lainnya, sedangkan faktor yang pengaruhnya paling kecil adalah variabel iklim sekolah. Besarnya pengaruh variabel program akademik terhadap kepuasan orang tua siswa Sekolah “Unggul” menunjukkan bahwa persepsi orang tua siswa terhadap metode, bobot, fasilitas pembelajaran serta ada atau tidaknya bantuan yang diberikan bagi siswa yang membutuhkan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Kenyataan ini merupakan masukan bagi pihak sekolah agar dapat meningkatkan terus kualitas pendidikan Sekolah “Unggul” dengan memberikan perhatian lebih terhadap program akademik.

3. Berdasarkan tabel *Correlations* (Lampiran 2), dapat terlihat bahwa semua prediktor (X) mempunyai korelasi yang kuat terhadap respon (kepuasan) karena nilai korelasi di atas 0,5. Korelasi prediktor terhadap respon dari yang terkuat sampai terlemah adalah program akademik (0,751), keterlibatan orang tua (0,617), kualitas staf (0,594), perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler (0,545) dan iklim sekolah (0,382). Sedangkan korelasi antar prediktor adalah lemah karena berada di bawah nilai 0,5.
4. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh faktor-faktor kualitas staf, iklim sekolah, program akademik, perkembangan sosial dan kegiatan ekstrakurikuler

serta keterlibatan orang tua terhadap kepuasan orang tua mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Tuck (1995).

5. Dalam upaya meningkatkan kepuasan orang tua, khususnya dalam layanan pendidikan, sekolah harus memberikan perhatian yang lebih terhadap keseluruhan proses belajar-mengajar, mulai dari kerangka pembelajaran, pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar itu sendiri, penilaian dan hasil yang diharapkan dari siswa.

6.2 Saran-saran

Dari hasil penelitian dan simpulan yang didapat maka dapat disarankan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melihat pengaruh kepuasan orang tua terhadap loyalitas serta dampak loyalitas yang timbul pada masyarakat pengguna layanan pendidikan, terutama pada peningkatan usaha-usaha pemasaran yang berpengaruh besar dalam memenangkan calon orang tua siswa baru sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan laba. Oleh karenanya, dapatlah dikatakan bahwa dampak penelitian ini dapat membawa perkembangan bisnis bagi Sekolah “Unggul”.
2. Sekolah “Unggul” sebaiknya memberikan perhatian kepada kelima faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswanya. Faktor program akademik perlu

terus-menerus ditingkatkan dan dikembangkan, misalnya dengan mengadakan seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan bagi orang tua/wali siswa untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai filosofi pendidikan pada umumnya dan kemudian mengarah pada praktek-praktek yang dapat dilakukan untuk membantu anak di rumah. Dalam kaitannya dengan keunggulan bersaing, faktor program akademik memiliki signifikansi yang tinggi, sehingga pihak sekolah haruslah mengupayakan strategi-strategi yang tepat untuk menonjolkan faktor ini. Upaya-upaya yang dapat dilakukan misalnya dengan edukasi sasaran pasar, baik melalui brosur-brosur, pameran-pameran maupun dengan mengadakan lomba-lomba matematika, sains ataupun komputer, yang secara langsung maupun tidak langsung dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan program akademik di Sekolah “Unggul”.

3. Bagi peneliti-peneliti terkait terbuka peluang untuk mengembangkan model yang lebih baik dengan menggunakan variabel-variabel penelitian lainnya yang dapat membantu meningkatkan penjelasan tentang kepuasan orang tua siswa.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (1997). *Analisa Regresi*. Yogyakarta: BPFE.
- Azwar, S. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chapman, D., Adams, D. (2002). The Quality of Education: Dimensions and Strategies. *Education in Developing Asia*, Vol. 5.
- Cohen, J., Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for The Behavioral Sciences*. (2nd Ed.). Lawrence Erlbaum Association Inc.
- Cooper, D.R., Emory, C.W. (1995). *Business Research Methods*. (5th Ed.) USA: Richard D. Irwin, Inc.
- Cooper, D.R., Schindler, P.S. (2003). *Business Research Methods*. (8th Ed.) New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Cravens, D.W. (1994). *Strategic Marketing*. (4th Ed.) Burr Ridge, IL: Irwin.
- _____. *GBF - Education Committee - 7 Critical Elements of a High Quality School*. Grand Boulevard Federation
(http://ects5.esteis.cti.depaul.edu/gbf/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=83) accessed March, 2010.
- Hooley, G., Piercy, N.F., Nicolaud, B. (2008). *Marketing Strategy and Competitive Positioning*. (4th Ed.) Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Kelly, M. Top 10 Characteristics of a Quality School: How to Determine if a School is Effective, July 22nd, 2009

(<http://712educators.about.com/od/teacherresources/tp/quality-school.htm>), accessed March, 2010.

- Kotler, P., Keller, K.L. (2009). *Marketing Management*. (13th Ed.) New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Naumann, E., Giel, K. (1995). *Customer Satisfaction Measurement and Management*. Ohio: Thomas Executive Press.
- Porter, M.E. (1979). How Competitive Forces Shape Strategy. *Harvard Business Review* Vol. 57, Number 2 (March-April, 1979), pp. 137-145.
- Porter, M.E. (1994). *Keunggulan Bersaing* (terjemahan). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*. (Cetakan ketiga). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Taylor, A.S., Baker, L.T. (1994). An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers Purchase Intentions. *Journal of Retailing* Vol. 70, Number 2, pp. 163-178.
- Tuck, K.D. (1995). *Parent Satisfaction and Information (A Customer Satisfaction Survey)*. Washington, D.C.: District of Columbia Public Schools, Research Branch.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (5th Ed.) New York: McGraw-Hill/Irwin.