

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Standar prosentase hasil angket menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru, menurut para orang tua berada pada level *baik*, ditunjukkan dengan skor : 77.69%. Kemudian jika dari distribusi frekuensi tersebut, maka nilai interval mutu manajemen pelayanan Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru berada pada kelompok yang *sedang*.
2. Standar prosentase hasil angket menunjukkan bahwa kepuasan orang tua di MAN I Pekanbaru menurut para orang tua siswa berada pada level *baik*, ditunjukkan dengan skor : 78.74%. Sedangkan distribusi frekuensi kepuasan Orang Tua siswa di Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru, berada pada kelompok yang *Tinggi*, yaitu 45%.
3. Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh antara mutu manajemen pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua di Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru, dengan signifikan pada taraf 0.00. Selanjutnya tingkat pengaruh antara variabel independen (mutu manajemen pelayanan Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru) terhadap variabel dependen (Kepuasan Orang Tua), adalah sebesar 49.2%, sedangkan sisanya yaitu

50.8% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel mutu manajemen pelayanan. Kesimpulan ini memiliki standar kesalahan estimasi sebesar 2.12.

B. Saran-Saran

Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru bisa lebih meningkatkan kepuasan oprang tua siswa maka perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan orang tua. Salah satu Indikator dari aspek jaminan yang dominan adalah para guru trampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai dalam melakukan proses pembelajaran. Untuk itu sebaiknya, kepala sekolah senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan oleh sekolah.
2. Para guru dan karyawan sekolah perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para orang tua siswa. Indikator daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan orang tua serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya karyawan lebih cepat dalam melayani orang tua.
3. Aspek lingkungan yang nyaman, juga penting untuk diperhatikan. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetapi rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat

agar terlihat bersih dan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan.