

**BAB V**  
**ANALISA DAN INTERPRETASI**

**5.1.ANALISA DAN INTERPRETASI**

Pada bab ini analisa untuk atribut dimensi servqual sudah dapat di gunakan untuk mengukur dan mengelompokkan dari yang ada di lembaga ini dengan metode servqual .kemudian pada nomer selanjutnya juga dapat dilihat nilai kepuasan konsumen,persepsi dan juga nilai gap serta respon teknis pada Tabel di bawah ini :

**5.1.1 Atribut dimensi Servqual**

Dimensi	Atribut
Bukti Langsung (TANGIBLE)	1. Kecukupan sarana dan prasarana unruk di sekolah ini sudah sesuai dengan kebutuhan (peralatan & gedung)
	2. Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar(ruang belajar)
Keandalan (REABILITY)	3. Beban pelajaran yang di berikan di sekolah telah sesuai dengan harapan siswa
	4.Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya
	5.Rata rata kualitas keahlian mengajar & berkomunikasi dari guru di sekolah ini
Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)	6.Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa
	7. kegiatan BK sudah membantu menghadapi kesulitan siswa

	8. Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini
Jaminan (ASSURANCE)	9. Ekstra kulikuler sudah menjadi fasilitas untuk mengembangkan potensi siswa
	10. Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah
	11. Sekolah ini dapat memberikan keamanan didalam lingkungan sekolah
	12. Kebersihan sekolah ini sudah terjaga
Empati (EMPHATY)	13. Sekolah ini dapat memberikan keamanan di sekitar sekolah ini
	14. Kemudahan prosedur pengaduan & pembayaran
	15. Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa

### 5.1.2. Nilai Kepuasan Konsumen, Persepsi dan Gap

**Tabel 5.10 hasil perhitungan Importance to Customer**

No	Customer needs (WHATs)	Importance to Customer
1.	Kecukupan sarana dan prasarana unruk di sekolah ini sudah sesuai dengan kebutuhan (peralatan & gedung)	4,18
2.	Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar (ruang belajar)	3,91
3.	Beban pelajaran yang di berikan di sekolah telah sesuai dengan harapan siswa	4,26
4.	Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya	3,96
5.	Rata rata kualitas keahlian mengajar &	4,57

	berkomunikasi dari guru di sekolah ini	
6.	Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa	3,98
7.	kegiatan BK sudah membantu menghadapi kesulitan siswa	4,30
8.	Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini	3,84
9.	Ekstra kulikuler sudah menjadi fasilitas utuk mengembangkan potensi siswa	4,13
10.	Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah	4,25
11.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan didalam lingkungan sekolah	4,26
12.	Kebersihan sekolah ini sudah terjaga	4,06
13.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan di sekitar sekolah ini	4,25
14.	Kemudahan prosedur pengaduan & pembayaran	3,99
15.	Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa	4,26

**Tabel 5.11 hasil perhitungan *Customer Satisfaction Performance***

No	Atribut	customer satisfaction performance
1.	Kecukupan sarana dan prasarana unruk di sekolah ini sudah sesuai dengan kebutuhan (peralatan & gedung)	4,10
2.	Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar(ruang belajar)	3,90
3.	Beban pelajaran yang di berikan di sekolah telah	4,14

	sesuai dengan harapan siswa	
4.	Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya	3,92
5.	Rata rata kualitas keahlian mengajar & berkomunikasi dari guru di sekolah ini	4,49
6.	Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa	3,33
7.	kegiatan BK sudah membantu menghadapi kesulitan siswa	4,08
8.	Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini	3,92
9.	Ekstra kulikuler sudah menjadi fasilitas utuk mengembangkan potensi siswa	4,43
10.	Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah	3,51
11.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan didalam lingkungan sekolah	4,14
12.	Kebersihan sekolah ini sudah terjaga	4,08
13.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan di sekitar sekolah ini	4,12
14.	Kemudahan prosedur pengaduan &pembayaran	3,97
15.	Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa	2,72

**Tabel 5.12 hasil perhitungan *Customer Satisfaction of expected***

No	Atribut	<i>Customer Satisfaction of expected</i>
1.	Kecukupan sarana dan prasarana unruk di sekolah ini sudah sesuai dengan kebutuhan (peralatan & gedung)	3,38

2.	Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar(ruang belajar)	4,23
3.	Beban pelajaran yang di berikan di sekolah telah sesuai dengan harapan siswa	3,07
4.	Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya	4,00
5.	Rata rata kualitas keahlian mengajar & berkomunikasi dari guru di sekolah ini	2,79
6.	Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa	4,14
7.	kegiatan BK sudah membantu menghadapi kesulitan siswa	3,12
8.	Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini	4,17
9.	Ekstra kulikuler sudah menjadi fasilitas utuk mengembangkan potensi siswa	3,18
10.	Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah	4,16
11.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan didalam lingkungan sekolah	3,34
12.	Kebersihan sekolah ini sudah terjaga	3,60
13.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan di sekitar sekolah ini	3,13
14.	Kemudahan prosedur pengaduan &pembayaran	4,20
15.	Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa	4,10

**Tabel 5.13 Nilai gap kepuasan konsumen**

No	Atribut	Perceived	Expected	gap
1.	Kecukupan sarana dan prasarana unruk di sekolah ini sudah sesuai dengan kebutuhan (peralatan & gedung)	4,10	3,38	0,72
2.	Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar(ruang belajar)	3,90	4,23	-0,33
3.	Beban pelajaran yang di berikan di sekolah telah sesuai dengan harapan siswa	4,14	3,07	1,07
4.	Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya	3,92	4,00	-0,08
5.	Rata rata kualitas keahlian mengajar & berkomunikasi dari guru di sekolah ini	4,49	2,79	1,70
6.	Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa	3,33	4,14	-0,81
7.	kegiatan BK sudah membantu menghadapi kesulitan siswa	4,08	3,12	0,96
8.	Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini	3,92	4,17	-0,25
9.	Ekstra kulikuler sudah menjadi fasilitas utuk mengembangkan potensi siswa	4,43	3,18	1,25

10.	Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah	3,51	4,16	-0,65
11.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan didalam lingkungan sekolah	4,14	3,34	0,80
12.	Kebersihan sekolah ini sudah terjaga	4,08	3,60	0,48
13.	Sekolah ini dapat memberikan keamanan di sekitar sekolah ini	4,12	3,13	0,99
14.	Kemudahan prosedur pengaduan & pembayaran	3,97	4,20	-0,23
15.	Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa	2,72	4,10	-1,38

Nilai gap negative menunjukkan bahwa persepsi (perceive) lebih kecil dari harapan (expected) dan nilai gap positif menunjukkan sebaliknya.

### 5.1.3.Respon Teknis

untuk perhitungan respon teknis yang lainnya dapat di lihat pada lampiran O sedangkan hasil perhitungan dapat di lihat pada Tabel 4.19 di bawah ini

No	Atribut	Technical respon
1.	Penambahan alat penunjang pembelajaran	0,026
2.	Penyediaan tempat pengaduan pelayanan	0,179
3.	Pengujian materi pembelajaran	0,054
4.	Pelatihan terhadap SDM secara berkala	0,069
5.	Pembimbingan metal siswa tiap minggu	0,031
6.	Pemberian sanksi bagi pelangar tata tertib sekolah	0,154
7.	Penyuluhan terhadap kebersihan	0,289

	lingkungan sekolah	
8.	Memberi Kamera CCTV pada Tempat tempat tertentu	0,111
9.	Selalu berkoordinasi dengan warga sekitar sekolah	0,089

Sedangkan hasil dari perhitungan nilai competitive benchmarkingnya dapat di lihat di bawah ini.

**Tabel**

No	Atribut	Technical respon
1.	Penambahan alat penunjang pembelajaran	0,027
2.	Penyediaan tempat pengaduan pelayanan	0,170
3.	Pengujian materi pembelajaran	0,056
4.	Pelatihan terhadap SDM secara berkala	0,069
5.	Pembimbingan metal siswa tiap minggu	0,032
6.	Pemberian sanksi bagi pelangar tata tertib sekolah	0,150
7.	Penyuluhan terhadap kebersihan lingkungan sekolah	0,293
8.	Memberi Kamera CCTV pada Tempat tempat tertentu	0,112
9.	Selalu berkoordinasi dengan warga sekitar sekolah	0,091



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rumah kualitas dan analisa sesuai yang telah di tentukan maka hasil yang telah di capai dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut :

1 Kualitas layanan SMK PGRI 1 GRESIK ini masih kurang memuaskan jika di bandingkan dengan apa yang di harapkan oleh para konsumen .Hal ini terbukti dari nilai gap kepuasan pelayanan dari atribut yang di teliti masih menunjukan nilai negative.Sesuai analisa prioritas kebutuhan konsumen berdasarkan nilai tingkat kepuasan (gap) maka di ketahui atribut pelayanan yang belum memuaskan konsumen sebagai berikut

1. Pelayanan admin di sekolah ini sudah sesuai dengan kepuasan para siswa  
(-1,38)
  
2. Sudah termasuk fasilitas untuk mencapai cita-cita yang di harapkan siswa  
(-0,81)
  
3. Sekolah ini memiliki potensi untuk memproteksi diri dari pengaruh negative dari luar sekolah (-0,65)
4. Sekolah ini dapat memberikan kenyamanan belajar(ruang belajar) (-0,33)
  
5. Disiplin sudah di tegakkan secara konsisten di sekolah ini (-0,25)

6. Kemudahan prosedur pengaduan & pembayaran (-0,23)

7. Rata- rata kompetensi dari guru di sekolah ini sesuai dengan bidangnya

(-0,08)

2. Prioritas pelayanan yang sangat membutuhkan perhatian dari lembaga ini untuk segera di perbaiki adalah

1. Penambahan alat penunjang pembelajaran 0,026

2. Penyediaan tempat pengaduan pelayanan 0,179

3. Pengujian materi pembelajaran 0,054

4. Pelatihan terhadap SDM secara berkala 0,069

5. Pembimbingan mental siswa tiap minggu 0,031

6. Pemberian sanksi bagi pelanggar tata tertib sekolah 0,154

7. Penyuluhan terhadap kebersihan lingkungan sekolah 0,289

8. Memberi Kamera CCTV pada Tempat tempat tertentu 0,111

9. Selalu berkoordinasi dengan warga sekitar sekolah 0,089

## **6.2 Saran**

Dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya jasa hendaknya pihak management SMK PGRI 1 GRESIK memfokuskan perhatian pada :

- 1.Perbaiki atribut-atribut pelayanan jasa yang di prioritaskan pada konsumen
- 2.Dan juga memfokuskan pada karakteristik respon teknis yang ada d SMK PGRI 1 GRESIK .dan juga konsisten dalam pelayanan jasa terhadap konsumen.