

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 dibandingkan dengan apa yang di harapkan oleh para konsumen .Hal ini terbukti

dari nilai gap kepuasan pelayanan dari atribut yang di teliti masih menunjukkan 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)
- 118
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 metal siswa tiap minggu 0,031
6. Pemberian sanksi bagi pelangar 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