

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi terhadap data penelitian yang dilakukan maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
2. Bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
3. Kehandalan secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
4. Daya tanggap secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
5. Jaminan secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
6. Empati secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.
7. Bukti fisik merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. SMA Dr. Wahidin Sudirohusodo diharapkan agar lebih mempertahankan bukti fisik (perlengkapan, fasilitas fisik, dan penampilan pegawai), yang memicu kepuasan siswa akan semakin meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) untuk mengukur kepuasan siswa dan kelima variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh positif namun ada yang signifikan dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa menambah variabel-variabel lain seperti harga, komitmen, citra sekolah, dan lain-lain sehingga dapat mengukur kepuasan siswa secara lebih mendalam agar dapat menciptakan temuan baru dibidang kepuasan siswa.