

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *People* (*X1*), *Process* (*X2*), dan *Physical Evidence* (*X3*) terhadap Kepuasan Siswa (*Y*) di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Kota Jambi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi rata-rata skor dari tabel deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel *People* (*X1*) memperoleh rata-rata skor sebesar 221,75 dengan kategori *Baik*, variabel *Process* (*X2*) memperoleh rata-rata skor sebesar 222,5 dengan kategori *Baik*, variabel *Physical Evidence* (*X3*) memperoleh rata-rata skor sebesar 218,5 dengan kategori *Baik*, dan variabel Kepuasan Siswa (*Y*) memperoleh rata-rata skor sebesar 210,8 dengan kategori *Baik*. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum siswa menilai kualitas interaksi guru dan staf (*people*), mekanisme layanan pendidikan (*process*), serta sarana prasarana sekolah (*physical evidence*) sudah cukup memadai, walaupun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan siswa semakin optimal.
2. Hasil pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel *People* (*X1*), *Process* (*X2*), dan *Physical Evidence* (*X3*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa SMK Muhammadiyah Kota Jambi, dengan nilai Fhitung sebesar 16,625 dan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, ketiga faktor tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 48% ($R^2 = 0,48$), sementara sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Kota Jambi harus

memperhatikan ketiganya secara terpadu agar kepuasan siswa semakin optimal.

3. Hasil pengujian secara parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel *People* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai thitung sebesar 2,144 dan signifikansi 0,037 (<0,05). Variabel *Process* (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung sebesar 3,195 dan signifikansi 0,002 (<0,05). Sementara itu, variabel *Physical Evidence* (X3) berpengaruh positif namun tidak signifikan, dengan nilai thitung sebesar 1,715 dan signifikansi 0,092 (>0,05). Hal ini berarti bahwa faktor interaksi personal (*people*) dan kelancaran proses layanan pendidikan (*process*) memiliki peran dominan dalam menciptakan kepuasan siswa, sedangkan faktor bukti fisik (*physical evidence*) masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengaruh yang lebih kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah

Berdasarkan hasil rekapitulasi indikator dengan nilai terendah, sekolah disarankan untuk:

- a. Meningkatkan kualitas keramahan dan kesabaran guru dalam melayani siswa.
- b. Memperbaiki fasilitas fisik sekolah agar lebih nyaman digunakan.
- c. Menyederhanakan proses layanan administrasi agar lebih efisien.
- d. Menambah fleksibilitas dalam metode pembelajaran sesuai kebutuhan siswa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman berharga dalam mengaplikasikan teori manajemen pemasaran jasa, serta dapat menjadi referensi dalam penelitian bidang kepuasan konsumen di sektor pendidikan.

3. Bagi Peneliti Lain

Disarankan meneliti variabel lain di luar *People, Process, dan Physical Evidende* yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan siswa, misalnya promosi, citra sekolah, atau kualitas kurikulum, sehingga hasil penelitian dapat lebih komprehensif.

