

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini memberikan hasil bahwa kendala pekerja dan budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pihak sekolah tidak mengalami kesulitan mengubah budaya, tidak adanya penolakan terhadap perubahan, pekerja berkomitmen dan terlibat, serta pekerja yang percaya terhadap kualitas ternyata belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas jasa. Hasil penelitian ini pun menyatakan bahwa terdapat faktor hambatan lain yang dapat mempengaruhi kualitas jasa dari sebuah sekolah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa. Ini menyatakan apabila pihak sekolah ingin meningkatkan kualitas jasa maka harus selalu mengembangkan infrastruktur yang diperlukan setiap tahun. Infrastruktur yang dapat dikembangkan oleh pihak sekolah adalah sistem pengukuran kualitas, sistem penghargaan, sistem umpan balik, serta memberikan pendidikan dan pelatihan terkait *total quality service*.

Pembahasan pada bab-bab sebelumnya menyimpulkan bahwa kendala manajerial berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa. Hal ini menunjukkan apabila pihak sekolah mengalami hambatan dari sisi manajerial maka pihak sekolah akan kesulitan dalam meningkatkan kualitas jasa. Hambatan dari sisi

manajerial yang dapat menurunkan kualitas jasa adalah manajemen puncak tidak berkomitmen, tidak adanya visi dan misi, tingginya tingkat pertukaran eksekutif kunci, dan tidak adanya sifat kepemimpinan yang dimiliki oleh manajemen puncak.

Pada penelitian ini menyatakan bahwa kendala organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa. Ini menunjukkan bahwa apabila pihak sekolah telah memiliki sistem manajemen kualitas yang baik maka pihak sekolah tidak memiliki hambatan dari sisi organisasional. Tidak adanya hambatan dari sisi organisasional membuat pihak sekolah tidak mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas jasa.

B. Saran

Penelitian ini pun masih memiliki beberapa keterbatasan sehingga pada penelitian ini akan diberikan beberapa saran untuk peneliti selanjutnya yang akan mengambil topik serupa. Berikut saran-saran tersebut:

1. Untuk penelitian berikutnya sebaiknya membuat surat izin dari dinas pendidikan terlebih dahulu agar lebih mendukung proses pengumpulan data.
2. Penelitian selanjutnya dimungkinkan untuk menjadikan pihak-pihak lain yang ada di organisasi sekolah seperti karyawan sekolah untuk menjadi responden penelitian agar penilaian terhadap kendala maupun kualitas jasa dari setiap sekolah semakin akurat.

3. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan skala likert dengan pengukurannya berupa sangat tidak terkendala hingga sangat terkendala agar dapat mendapatkan hasil yang lebih pasti terkait pengukuran kendala-kendala penerapan *total quality service*.
4. Peneliti berikutnya diharapkan menggunakan teknik pengambilan sample yang berbeda dari penelitian ini seperti teknik *purposive sampling*.