

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Harapan siswa-siswi terhadap pelayanan administrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang menghasilkan nilai rentang skala sebesar 3 dapat dikategorikan tinggi, pada semua indikator *ServQual* yaitu: *Tangible* (Bukti fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).
2. Persepsi atau kenyataan siswa-siswi terhadap pelayanan administrasi yang diterima di SMA Aisyiyah 1 Palembang menghasilkan nilai sebesar 2,4 yang dapat dikategorikan sedang.
3. Kualitas pelayanan adminisrasi di SMA Aisyiyah 1 Palembang diperoleh nilai 0,82 yang dikategorikan cukup puas terhadap pelayanan administrasinya.

B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah disampaikan di atas, penulis memberikan saran yaitu :

1. Dalam indikator *Responsiveness* pelayanan administrasi masih kurang memberikan bantuan dengan cepat terhadap pelayanan siswa-siswinya. Para staf administrasi harus meningkatkan ketangkasan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada siswa/siswinya.
2. *Assurance* (jaminan) pelayanan administrasinya kurang ramah dalam menanggapi respon siswa/siswinya. Para staf administrasi harus mendepankan keramahan dalam pelayanan kepada siswa/siswinya.