

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan tentang komparasi pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dan Manba'ul Huda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara variabel pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar $8,272 >$ nilai t-tabel sebesar 1,976. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar $6,486 >$ nilai t-tabel sebesar 1,97 jadi terdapat hubungan antara variabel pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda.
2. Terdapat hubungan antara variabel efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar $2,400 >$ nilai t-tabel sebesar 1,976. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ sementara nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar $2,400 >$ nilai t-tabel sebesar 1,97 jadi terdapat hubungan antara variabel efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda.
3. Terdapat hubungan secara simultan antara pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa, dengan nilai f hitung $(91,923) >$ f tabel $(3,058)$ sehingga variabel tersebut berpengaruh sebesar 55,6% sedangkan sisanya sebesar 44,4% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh nilai f hitung $(66,112) >$ f tabel $(3,05)$ sehingga variabel tersebut berpengaruh sebesar 45% sedangkan sisanya sebesar 55% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “hubungan pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan” peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan bagi *boarding school* Assyifa dan Manba’ul Huda, dengan harapan bisa memperbaiki dengan yang lebih baik lagi, yaitu:

1. Indikator terendah dalam hubungan pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa adalah tepat waktu karena proses *update* data pada *website boarding school* Assyifa belum dilakukan secara berkala terutama ketika pandemi Covid-19, namun sejak penerimaan peserta didik baru sudah dilakukan *peng-update-an*. Jadi perlu *peng-update-an* informasi secara berkala, dan ditingkatkan kembali pengelolaan serta SDM yang berkaitan dengan pelayanan teknologi informasi sehingga orang tua dapat melihat perkembangan anaknya secara detail dengan informasi yang lengkap. Sedangkan *boarding school* Manba’ul memperoleh nilai terendah pada indikator keakuratan dan teruji kebenaran informasi. Jadi perlu ditingkatkan dalam hal keakuratan informasi yang disampaikan oleh pihak *boarding school* untuk menghindari terjadinya kekeliruan ketika menyampaikan informasi kepada para pelanggan (orang tua peserta didik).
2. Indikator terendah dalam hubungan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa adalah transparansi pembiayaan. Jadi sebaiknya dalam proses perencanaan sekolah melibatkan pihak orang tua secara aktif meskipun hanya memberikan saran dan penilaian atas kebijakan yang dibuat oleh *boarding school* terkait dengan pembiayaan pendidikan di *boarding school* Assyifa. Dan dalam proses pelaporan sebaiknya dilakukan sebagaimana pada proses perencanaan dengan melibatkan semua pihak karena pada tahap pelaporan didalamnya terdapat unsur evaluasi secara menyeluruh atas input, proses, serta output dari perencanaan pembiayaan pendidikan yang telah disusun dan dilaksanakan oleh *boarding school*. Sedangkan *boarding school* Manba’ul memperoleh nilai terendah pada indikator akuntabilitas kurang dapat diterima. Jadi *boarding school* sebaiknya meningkatkan kualitas

akuntabilitas pembiayaan agar terciptanya kepercayaan masyarakat luas terhadap *boarding school* Manba'ul Huda, dan dengan akuntabilitas pembiayaan baik maka akan menghasilkan output pendidikan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan pun akan semakin baik.

3. Indikator terendah dalam hubungan pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa adalah empati karena kemudahan pihak *boarding school* untuk dihubungi masih kurang. Jadi pihak *boarding school* masih perlu meningkatkan rasa empati kepada para pelanggannya (orang tua peserta didik) ketika menghadapi keluhan ataupun masalah yang ditunjukkan oleh para pelanggan kepada pihak *boarding school*. Sedangkan di *boarding school* manba'ul Huda memperoleh nilai terendah pada indikator empati dalam hal mengutamakan kepentingan pelanggan masih kurang. Jadi perlu peningkatan kembali aspek mengutamakan kepentingan pelanggan karena orang tua jelas memiliki kepentingan dalam hasil dari pendidikan yang diberikan oleh pihak *boarding school* dan orang tua benar-benar mengharapkan yang terbaik dari pihak *boarding school*.

