

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan 36 pernyataan yang digunakan untuk mengukur manajemen PPI 99. maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan santri terhadap manajemen PPI 99 sebesar 86,81% dari yang diharapkan santri dan tingkat kepuasan tersebut sudah masuk kedalam kategori **Very Good** dalam Index Kepuasan Pelanggan.

1. Berdasarkan kriteria kepuasan responden, hanya 52 santri merasa sangat puas, 3 orang santri merasa puas terhadap manajemen PPI 99 dan 164 orang santri menyatakan kurang puas terhadap manajemen PPI 99.
2. Berdasarkan analisis nilai *gap* menurut karakteristik responden dapat disimpulkan, manajemen yang perlu mengalami perbaikan total adalah atribut 5 (Ada pengawasan kegiatan belajar mengajar), 6 (Akademis cekatan dalam merespon keluhan santri), 23 (Fasilitas olahraga lengkap dan dalam kondisi baik) dan atribut 25 (Jumlah unit komputer memadai).
3. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan menurut karakteristik responden. Seluruh karakteristik responden memiliki tingkat kepuasan lebih dari 80% atau berada diatas rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa PPI 99 sudah mampu memberikan kepuasan kepada para santri lebih dari 80% yang diharapkan santri kecuali menurut para santri jenis kelamin perempuan yang memiliki tingkat kepuasan hanya 79,98% dan berada pada garis tengah Indeks Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja PPI 99 sudah mendekati harapan para santri Mu'allimin PPI 99.

4. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*, diperoleh hasil:

Manajemen yang harus ditingkatkan adalah atribut 5 (Ada pengawasan kegiatan belajar mengajar), 6 (Akademis cekatan dalam merespon keluhan santri), 9 (Peralatan bahan ajar dalam kondisi baik), 23 (Fasilitas olahraga lengkap dan dalam kondisi baik), 31 (Mini market memenuhi kebutuhan santri), 18 (Perpustakaan nyaman dan bersih), 21 (Ruang kelas nyaman) dan 29 (Ruang setrika dan jemuran dalam kondisi baik).

Manajemen PPI 99 yang dapat dipertahankan adalah atribut 1 (Tersedianya kalender pendidikan), 3 (Praktek kerja lapangan berjalan efektif), 7 (Pelatihan kepemimpinan meningkatkan kemandirian santri), 10 (Terdapat rincian biaya pendidikan), 12 (Tersedia beasiswa untuk santri kurang mampu), 15 (Pengajar memberi dorongan belajar kepada santri), 16 (Pengajar berkepribadian baik), 19 (Koleksi buku perpustakaan lengkap dan rapi) dan 26 (Ada petugas kebersihan fasilitas umum pesantren).

5.2. Saran

Dengan diketahuinya tidak kesesuaiannya antara kinerja dan harapan responden yang menimbulkan suatu ketidak puasan responden terhadap manajemen PPI 99, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas manajemen PPI 99 dengan melakukan perbaikan pada atribut yang tidak memuaskan menurut para santri.
2. Disarankan kepada PPI 99 untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan atribut yang lebih lengkap agar bisa melakukan perbaikan lebih optimal.