

BAB V

PENUTUP

Sebagai akhir pembahasan skripsi ini, penulis mengemukakan dua hal yaitu kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah penulis laksanakan dapat diambil kesimpulan bahwa :

1) Manajemen Hubungan Masyarakat di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan

Manajemen Hubungan Masyarakat di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan adalah segala macam kegiatan yang ada di lembaga adalah merupakan kegiatan internal Manajemen Hubungan Masyarakat di sekolah. kegiatan komunikasi dari atas ke bawah, hal ini menunjukkan hubungan yang ada pada lingkungan internal sekolah harmonis. menurut istilah guru-guru SMP Muhammadiyah 12 Lamongan “Hubungan Kekeluargaan”.

Kegiatan Manajemen Humas di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian di lembaga tersebut diantaranya : Mutu pengukuran kepuasan pelanggan, mutu penanganan keluhan, mutu kerjasama eksternal.

2) Layanan Akademik

Sesuai dengan hasil angket bahwa Peningkatan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan adalah baik. Adapun faktor dominan atau penentu mutu layanan jasa, yang itu bisa diterapkan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan adalah sebagai berikut : (a) keandalan (*Reliability*), yaitu kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan administrasi (b) Daya tanggap (*Responsibility*), yaitu kejelasan petugas memberikan informasi (c) Jaminan (*Assurance*), yaitu staf akademik sopan, ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan (d) Perhatian (*Emphaty*) yaitu guru dan staf dalam menyampaikan KBM dan para staf dalam memberikan layanan tanpa membedakan (e) Berwujud (*Tangible*), yaitu proses pembelajaran yang diberikan guru sesuai dengan silabus dan RPP.

- 3) Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dengan menghasilkan data Hipotesis “diterima” artinya ada pengaruh yang signifikan antara Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap peningkatan Kepuasan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dengan perhitungan di atas diperoleh indeks korelasi $r_{xy} = 0,479$ dengan memperhatikan r_{xy} yang tercantum pada nilai “r” *product moment* yakni berkisar 0,40-0,70 berarti mempunyai korelasi cukup atau sedang dengan demikian H_a dapat diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Hubungan Masyarakat di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan mempunyai pengaruh/dampak yang sangat tinggi terhadap

peningkatan Kepuasan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diharapkan pihak sekolah SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan siswa pada layanan yang diberikan. Untuk menjadikan layanannya lebih baik dan sekaligus lebih dapat memberikan kepuasan lebih sesuai harapan para siswa, sebab kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan khususnya siswa merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dan dipantau secara intensif. Dan hasil dari evaluasi kepuasan tersebut akan menjadikan pengendalian kinerja. Layanan yang diberikan oleh akademik SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dan dari situ akan dapat diketahui baik buruknya. Layanan akademik SMP Muhammadiyah 12 Lamongan yang disediakan untuk siswanya. Untuk itu jika pelayanannya dapat sesuai dengan harapan dalam artian pelayanan baik. Maka kepuasan siswa akan menciptakan loyalitas mereka.
2. Manajemen Humas hendaknya mengembangkan pembentukan citra yang positif karena sangat berpengaruh terhadap masyarakat dengan kata lain citra mempunyai dampak eksternal dan internal bagi lembaga. Serta melibatkan semua unsur sekolah yang terkait dalam kegiatan humas. Demi kelancaran komunikasi internal sekolah memberikan kontribusi terhadap kelancaran humas eksternal.

3. Hendaknya kepala sekolah membantu terhadap peningkatan kepuasan layanan akademik agar menambah kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, maka kritik dan saran yang membangun amatlah diharapkan. Dan penulis mempunyai keinginan yang besar semoga apa yang sudah dipersembahkan ini akan menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.