

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di MAN I Konawe Selatan mengenai pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kualitas layanan di, maka dapat di simpulkan:

1. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kepemimpinan situasional adalah 123,979 distribusi data yang menunjukkan kecenderungan positif, dengan masing masing indikator seperti *telling* dengan nilai rata-rata sebesar 28,47, *selling* dengan nilai rata-rata sebesar 28,19, *participating* dengan nilai rata-rata 29,17 dan *delegating* dengan nilai rata-rata sebesar 38,15. Ini mengindikasikan bahwa kepala madrasah telah menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan guru, sebagaimana dianjurkan oleh Hersey dan Blanchard. Dengan indikator *telling*, *selling*, *participating* dan *delegating*
2. Kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Konawe Selatan menunjukkan Rata-rata skor kualitas layanan adalah 125,02, dengan masing masing indikator seperti *reliability* dengan nilai 24,77, *responsiviness* dengan nilai 24,4, *assurance* dengan nilai sebesar 24,91, *empathy* dengan nilai sebesar 25,57, dan *tangibles* dengan nilai rata rata sebesar 25,36. Hal ini menunjukkan bahwa guru merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini memperkuat pandangan Zeithaml dan Bitner bahwa kualitas layanan yang baik tercermin dari kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna layanan (Parasuraman, A., Zeithaml & Berry, 2016). Ditinjau dari lima

indikator SERVQUAL: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

3. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepemimpinan situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 66,8%. Artinya, gaya kepemimpinan situasional berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan di madrasah sebanyak 66,8%.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Subjek penelitian terbatas pada guru di MAN 1 Konawe Selatan, sehingga generalisasi hasil ke madrasah lain perlu dilakukan dengan hati-hati.
2. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup, yang mungkin membatasi eksplorasi terhadap dinamika kepemimpinan dan layanan secara lebih mendalam.
3. Penelitian ini hanya mengkaji hubungan langsung antara kepemimpinan situasional dan kualitas layanan, tanpa mempertimbangkan variabel mediasi atau moderasi seperti motivasi kerja, kepuasan guru, atau budaya organisasi.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala madrasah, disarankan untuk terus mengembangkan gaya kepemimpinan situasional secara konsisten, dengan memperhatikan kondisi psikologis dan profesional guru agar tercipta iklim kerja yang lebih kondusif.

2. Bagi pihak madrasah, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dengan menggunakan indikator SERVQUAL sebagai alat ukur standar.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke madrasah lain dan mempertimbangkan variabel tambahan seperti kepuasan kerja, motivasi, atau budaya organisasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.
4. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed-method untuk menggali lebih dalam pengalaman guru terhadap gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap layanan pendidikan.

