BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pada peneliitan ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. Teridentifikasi terdapat 28 atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Atribut tersebut terdiri dari 7 atribut pelayanan pada dimensi *reliability*, 4 atribut layanan pada dimensi *responsiveness*, 7 atribut layanan pada dimensi *assurance*, 4 atribut layanan pada dimensi *emphaty*, dan 7 atribut layanan pada dimensi *tangible*.
2. Dari data kuesioner yang terdiri dari data tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan tingkat harapan. Keseluruhan data tersebut telah di uji validitas dan reliabilitas, dan hasilnya keseluruhan data adalah valid dan reliabel.
3. Dari pengolahan data dengan konsep *servqual*, total dari ke 28 atribut layanan, terdapat 19 atribut layanan yang mengalami kesenjangan dan bernilai *gap* negatif. Atribut dengan nilai *gap* negatif inilah yang akan diteliti lebih lanjut pada pengolahan data dengan metode *Quality Function Deployment.*
4. Pada model HOQ, terdapat beberapa respon teknis yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Respon teknis ini terdapat 2 penilaian yang masing masing harus dipilih yang mana untuk ditingkatkan. Penilaian pertama adalam *absolute weight* yang merupakan penilaian berdasarkan tingkat kepentingan suatu *voice of customer* yang dikorelasikan dengan respon teknis yang berkaitan. Untuk nilai *absolute weight* tertinggi adalah pada penambahan jumlah barang material dengan skor tertinggi yakni 126,281. Sedangkan untuk Penilaian respon teknis terbaik adalah *relative weight and percent* yang merupakan korelasi matriks *Whats* dan matriks *Hows*. Respon teknis yang memilik skor tertinggi adalah penambahan sarana hiburan dengan nilai 140,232

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan analisa akhir HOQ yakni pada respon teknis nya, maka dapat diberikan beberapa saran untuk UD. Sumbe Wangi.

1. Perusahaan sebaiknya perlu meningkatkan kelengkapan barang material karena memiliki skor tertinggi. Dengan meningkatkan sarana hiburan, maka secara tidak langsung perusahaan dapat meningkatkan atribut pelayanan atau suara pelanggan berupa kenyamanan ruang tunggu dan sarana hiburan ruang tunggu. Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan tertinggi namun tingkat kepuasannya masih rendah. Sehingga dengan menambah sarana hiburan, maka pelanggan akan sangat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Perusahaan juga perlu menanggapi respon teknis pada peringkat selanjutnya, karena respon teknis ini juga penting untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tergantung pada nilai dan peringkat dari respon teknis itu. Semakin tinggi nilainya semakin besar pengaruhnya, dan sebaiknya segera diterapkan respon teknis tersebut.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan pengalaman pada penelitian ini, maka untuk penelitian selanjutnya dapat diberikan beberapa saran

1. Responden dalam mengisi kuesioner harus diberikan pemahaman mengenai masing masing atribut layanan, sehingga setiap responden memiliki persepsi yang sama mengenai pengertian dari setiap atribut pelayanan. Dengan begitu maka data yang didapat pasti valid dan reliabel,
2. Pengolahan data uji validitas dan reliabilitas sebaiknya menggunakan software komputer sehingga mempercepat penelitian dan tingkat kesalahan lebih rendah. Sementara bila dilakukan dengan penghitungan manual membutuhkan waktu yang sangat lama dan memiliki tingkat kesalahan perhitungan yang tinggi.

3. Pengolahan data pada metode QFD sebaiknya menggunakan bantuan software komputer sehingga dapat mempercepat penelitian dengan tingkat kesalahan perhitungan lebih rendah. Apabila dilakukan perhitungan satu persatu atau manual maka akan membutuhkan waktu lebih lama dengan tingkat kemungkinan kesalahan perhitungan yang tinggi.