

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Pada tahapan ini di jelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil untuk penelitian yang berjudul “Analisa Kualitas Layanan Dengan Model Kano Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Pada UD. President putra”. Berdasarkan analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk songkok pada UD. President putra jasa saat ini dapat dilihat dari tingkat kepuasannya, tapi ada beberapa atribut yang harus di perbaiki dilihat dari nilai normalisasi raw weight yang tinggi agar dapat memenuhi keinginan konsumen.
2. Atribut kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Produk songkok UD. President putra dapat dilihat pada tingkat kepentingan yaitu:
  - a. Bahan kain songkok halus (4,87)
  - b. Kain songkok tidak mudah kotor (4,82)
  - c. bahan benang songkok berkualitas (4,80)
  - d. warna bordil songkok cerah (4,68)
  - e. Warna kain songkok tidak muah luntur (4,63)
  - f. Kain songkok tidak mudah sobek (4,60)
  - g. Jahitan songkok dobel dan rapi (4,58)
  - h. Jahitan songkok kuat (4,52)
  - i. Bahan kertas songkok tidak mudah kaku (4,48)
  - j. Lebel merk songkok kuat (4,45)
3. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan Atribut sesuai Kategori Kano yang di selesaikan dengan metode QFD. Didapat dari hasil analisa metode Kano dalam mengkategorikan atribut kedalam kategori kano, yaitu:
  - a. Atribut dalam (*Attractive*) yaitu:
    1. Kain tidak mudah sobek (*Attractive*)
    2. Jahitan dobel dan rapi (*Attractive*)

3. Jahitannya kuat (*Attractive*)
  - b. Atribut dalam (*Must-be*) yaitu:
    1. Kain atau bahannya halus (*Must-be*)
    2. Bahan benang songkok berkualitas (*Must-be*)
    3. Warna bordil cerah (*Must-be*)
    4. Label merk kuat (*Must-be*)
    5. Kain songkok tidak mudah kotor (*Must-be*)
  - c. Atribut dalam (*One-dimensioanal*) yaitu:
    1. Bahan kertas tidak mudah kaku (*One-dimensioanal*)
    2. Warna kain songkok tidak mudah luntur (*One-dimensioanal*)
4. Metode Quality Function Deployment (QFD) dapat menjelaskan sebagai alat bantu untuk mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, serta dapat juga di gunakan sebagai alat pemberi informasi dalam mengidentifikasi produk/jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Atribut-atribut kriteria untuk produk songkok UD. President putra kemudian dilakukan perhitungan dengan membuat rumah kualitas.

Dari hasil perhitungan Normalisasi Raw Weight diperoleh urutan atribut yang mempengaruhi kualitas jasa produk songkok UD. President putra menurut voice of customer yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan JNE Express antara lain Warna bordil songkok cerah (0,116), Warna kain songkok tidak mudah luntur (0,115), Kain songkok tidak mudah kotor (0,103), Bahan kain songkok halus (0,099), Bahan benang songkok berkualitas (0,097), Kain songkok tidak mudah sobek (0,094), Jahitan songkok dobel dan rapi (0,093), Jahitan songkok kuat (0,092), Bahan kertas songkok tidak mudah kaku (0,088), Label merk songkok kuat (0,087).

Faktor-faktor yang menjadi *technical response* dalam memperbaiki kualitas produk songkok UD. President putra berdasarkan *house of quality* adalah pembelian bahan kain songkok yang berkualitas, penjahitan yang sesuai standart SNI, pemeliharaan bahan setiap proses produksi, pembelian bahan benang sesuai standart, SDM yang handal.

4. Berdasarkan hasil analisa pengolahan data di bab V maka penulis merekomendasikan usulan perbaikan pada:

1. Warna bordil songkok cerah (0,116)

- Pembelian bahan benang sesuai standart

Dengan melakukan pembelian benang sesuai standart maka kualitas dari produk tersebut sudah pasti bermutu dan menjamin keawetan bagi benang tersebut.

- Penjahitan yang sesuai standart perusahaan

Dalam setiap proses produksi songkok ada dimana dilakukan dengan kesesuaian penjahitan yang sesuai standart perusahaan, oleh karna itu penjahitan songkok tersebut harus melalui ketetapan penjahitan yang sesuai pengaturan perusahaan.

- SDM yang handal

SDM yang handal merupakan hal terpenting dalam proses produksi karna pembuatan songkok di lakukan dengan 2 tahap yaitu manual dan mesin khususnya bordil.

- Pembelian benang bordil songkok bervariasi

Pembelian bahan benang bordil yang dilakukan perusahaan itu sangat bervariasi akan dapat memberi pemilihan model warna benang bordil

2. Warna kain songkok tidak mudah luntur (0,115)

- Pembelian bahan kain songkok yang berkualitas

Pembelian merupakan hal terpenting karena bahan utama pembuatan adalah pembelian bahan kain tersebut yang tentunya berkualitas

3. Kain songkok tidak muah kotor (0,103)

- Pembelian bahan kain songkok yang berkualitas

Pembelian merupakan hal terpenting karena bahan utama pembuatan adalah pembelian bahan kain tersebut yang tentunya berkualitas

- SDM yang handal

SDM yang handal merupakan hal terpenting dalam proses produksi karna pembuatan songkok di lakukan dengan 2 tahap yaitu manual dan mesin khususnya bordil.

#### 4. Bahan kain songkok halus (0,099)

- Pembelian bahan kain songkok yang berkualitas

Pembelian merupakan hal terpenting karena bahan utama pembuatan adalah pembelian bahan kain tersebut yang tentunya berkualitas

- Penjahitan yang sesuai standart perusahaan

Dalam setiap proses produksi songkok ada dimana dilakukan dengan kesesuaian penjahitan yang sesuai standart perusahaan, oleh karna itu penjahitan songkok tersebut harus melalui ketetapan penjahitan yang sesuai pengaturan perusahaan.

Adapun usulan perbaikan yang dapat diberikan adalah ukuran songkok tidak sesuai, jadi apabila konsumen ingin menukar songkok dapat menghubungi pihak UD. President putra untuk menukar produk yang dibeli hal tersebut mampu memberikan nilai tambah.

## **6.2. Saran**

### **6.2.1. Saran Untuk Perusahaan**

1. UD. President putra harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Untuk mendapatkan hasil pengembangan produk/jasa yang memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: faktor manajemen pengembang produk/jasa juga komplain-komplain dari konsumen. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

### **6.2.2. Saran Untuk Peneliti**

1. Sebagai peneliti, mungkin penelitian ini masih dari kata sempurna namun diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sedikit masukan, saran dari peneliti semoga bermanfaat dan berguna. Bagi para peneliti yang menggunakan metode ini, diharapkan lebih disempurnakan lagi dalam menentukan atribut yang ada guna meningkatkan kualitas produk songkok. Dalam laporan ini peneliti menggunakan

Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD) di UD. President putra untuk menyelesaikan permasalahan.