

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Data kuesioner yang telah diuji dan dievaluasi, dapat diketahui kategori tiap-tiap pernyataan berdasarkan kano model, yaitu :
  - a. *Attractive* :
    - Administrasi pelayanan mudah
    - Waktu pengerjaan cepat
    - Pelayanan dilakukan dengan ramah
    - Waktu kedatangan *sparepart* cepat
    - Pemberian promosi
  - b. *Must-be* :
    - Biaya pengerjaan murah
    - Ruang tunggu rapi, bersih dan nyaman
    - Fasilitas ruang tunggu memadai
  - c. *One –dimensional* : Ada pemberian garansi pekerjaan
2. Upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode QFD didapat dari respon teknis yang dapat dilihat pada tabel 5.1.
3. Usulan perbaikan pelayanan pada CV. Karya Agung berdasarkan hasil QFD dari perhitungan *Normalisasi Raw Weight* adalah sebagai berikut :
  - a. Pemberian promosi
    - Mengadakan paket promosi yang menarik
  - b. Ada pemberian garansi pekerjaan
    - Pemberian *standard* operasional prosedur (SOP) pelayanan
    - Pemberian garansi pengerjaan
  - c. Waktu kedatangan *sparepart* cepat
    - Membuat *standard* operasional prosedur (SOP) pengerjaan
    - Penyesuaian biaya pengerjaan
    - Mencari alternatif *supplier*
  - d. Biaya pengerjaan murah
    - Penyesuaian biaya pengerjaan

- Perbaiki fasilitas ruang tunggu
- Pemberian garansi
- Mengadakan paket promosi yang menarik

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran Untuk Perusahaan**

CV. Karya Agung harus lebih memperhatikan atribut-atribut pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, dapat dilihat pada gambar 5.2 tentang urutan prioritas tingkat kepuasan yang dimana ada dua atribut pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen dan menambah nilai bagi perusahaan. Untuk mendapatkan hasil pengembangan produk/jasa yang memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: faktor manajemen pengembangan produk/jasa dan juga komplain-komplain dari konsumen. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

### **6.2.2 Saran Untuk Peneliti**

Sebagai peneliti, mungkin penelitian ini masih jauh dari kata sempurna namun diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan, sedikit saran dari peneliti semoga bermanfaat. Bagi para peneliti selanjutnya, diharapkan lebih disempurnakan lagi dalam menentukan atribut yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan. Dalam laporan ini peneliti menggunakan metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menyelesaikan permasalahan.