

Bab 6

Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Alat ukur untuk menentukan consumer needs adalah kuesioner. Jumlah atribut consumer needs dalam kuesioner berisikan sebanyak 21 atribut, atribut tersebut merupakan penjabaran dari 5 dimensi service quality dimana terdapat 8 atribut pada dimensi tangibles, 3 atribut dimensi reliability, 3 atribut dimensi responsiveness, 4 atribut dimensi assurance dan 3 atribut dimensi empathy.
2. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan mereliasikan dengan menterjemahkan dari suara pelanggan ke dalam respon teknis. Dari 21 atribut kepentingan pelanggan masing-masing diterjemahkan sebanyak 21 respon teknis.
3. Pada penyusunan house of quality dapat diketahui atribut yang paling penting menurut pelanggan adalah kondisi toko yang bersih (3,46); atribut yang paling memuaskan adalah kelengkapan barang (3,46); atribut dengan perbaikan yang paling besar adalah penerangan toko cerah (1,86); atribut dengan bobot yang paling besar adalah ketersediaan layanan yang nyaman (8,61 atau 6%); dan respon teknis dengan kontribusi paling besar adalah sikap yang baik (1,47 atau 9%). Dapat disimpulkan atribut yang paling besar sesuai dengan kepentingan pelanggan tidak sama dengan prioritas respon teknis yang dibuat oleh perusahaan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka peneliti dapat memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas jasa di TB Sumber Jaya antara lain sebagai berikut:

1. Sebaiknya pemilik perusahaan melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis dengan metode QFD agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Sebaiknya pemilik perusahaan melakukan peningkatan kepuasan pelanggan, mengingat penilaian kepuasan ternyata tidak sama dengan target yang telah ditetapkan.
3. Sebaiknya pemilik perusahaan dalam pengembangan jasa selanjutnya perlu memperhatikan respon teknis yang menjadi prioritas seperti sikap yang baik, memberikan perhatian individu dan sikap yang ramah.