

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Di bawah ini merupakan hasil dari penelitian tentang implementasi metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada CV. Satria Jaya, yaitu sebagai berikut :

1. Atribut kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen yaitu menggunakan jasa arsitektur, kelengkapan produk *bearing*, lokasi yang strategis, respon cepat karyawan, kualitas baik pada *bearing*, sarana penunjang, *feedback* pelanggan, iklan dan harga.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa upaya operasional yang dilakukan produsen CV. Satria Jaya guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan konsumen terhadap kualitas pelayanan, di antaranya yaitu menerapkan konsep dan tata letak yang menarik, kemudahan akses, sumber daya manusia yang terampil dan kompeten, pengecekan produk, menyediakan jasa keamanan, perawatan kebersihan, penentuan standar pelayanan, perawatan outlet , dan pengenalan produk
3. Upaya operasional yang harus diprioritaskan yaitu menentukan standar operasional prosedur.

4. 15 upaya operasional yang dilakukan produsen guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan konsumen terhadap kualitas pelayanan CV. Satria Jaya produk *bearing*
5. CV.Satria jaya mampu mempertahankan kinerja yang baik dalam hal berbisnis dan tidak kalah dengan pesaingnya
6. Kualitas bearing yang dimiliki oleh CV.Satria Jaya mampu mengungguli pesaingnya
7. Diketahui bahwa CV.Satria Jaya mampu mengungguli pesaingnya, karena CV.Satria Jaya memberikan layanan yang baik dengan kualitas produk yang diinginkan konsumen dibandingkan dengan pesaingnya

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada CV. Satria Jaya antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen CV. Satria Jaya melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis dengan menggunakan metode QFD agar sesuai dengan harapan konsumen.
2. Dalam melakukan pengembangan upaya operasional untuk memenuhi keinginan konsumen, salah satu hal yang penting untuk diperhatikan adalah komitmen dan kerja sama yang baik dari seluruh jajaran

manajemen CV. Satria Jaya agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

3. CV. Satria Jaya tetap memberikan pelayanan terbaik terutama dalam menentukan harga yang kompetitif dan bersahabat.
4. Dalam pengembangan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen ada baiknya standar operasional prosedur dari pihak CV. Satria Jaya dipertahankan.
5. Pihak CV. Satria Jaya sebaiknya mempertahankan kenyamanan tempat.
6. Pihak CV. Satria Jaya agar mampu menyediakan bearing dengan stok banyak sehingga tidak kehabisan saat para pelanggan memesan dengan jumlah banyak.
7. Sebaiknya pihak CV. Satria Jaya mempertahankan predikat sebagai distributor *bearing* yang terbaik dengan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan.