

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria baik. Hal ini dilihat dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan, dan pemberdayaan karyawan sudah diterapkan dengan baik di dalam perusahaan.
2. Kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini dilihat dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), *Understanding the costumers* sudah diterapkan sangat baik di dalam perusahaan.
3. Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 52,3%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya ,perusahaan lebih memerhatikan masukan-masukan dari pelanggan, kerjasama yang baik antar divisi harus lebih ditingkatkan dan harus meningkatkan kegiatan pelatihan dan pengembangan sesuai prinsip kualitas ,sehingga penerapan *total quality management* akan semakin baik dan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan fasilitas didalam perusahaan untuk karyawan.
3. Bagi peneliti berikutnya, indikator-indikator yang digunakan untuk meneliti *total quality management* perlu ditambah sebanyak mungkin sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.