

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Hasil uji pengolahan data dengan menggunakan SPSS

1. Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan total quality management menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD.Rizky Barokah. Terbukti dari uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji t, sebagaimana terlihat dalam diatas, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *total quality management* pada penghitungan variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 19,359 sedangkan nilai t tabel adalah 2,00 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung pada penghitungan Y. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *total quality management* (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Atau dengan kata lain Ha yang berbunyi “Ada pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen UD.Rizky Barokah ” tidak dapat ditolak.
2. Dari hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien determinasi untuk penghitungan pada total quality management terhadap kepuasan konsumen adalah 0,866. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management(X) sebesar 86,6%. Jadi besarnya pengaruh total quality

management terhadap kepuasan konsumen adalah 86,6% sedangkan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

3. Kemudian pada persamaan regresinya diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan  $Y = 0,432$  dan konstanta sebesar 2,630 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,630 + 0,432(X)$$

Itu artinya besaran pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan konsumen UD. Rizky Barokah sebesar 43,2%. Atau setiap total quality management mengalami kenaikan sebesar 0,432 maka kepuasan konsumen mengalami 1 kenaikan.

#### 5.1.2 Hasil penelitian menggunakan metode wawancara

Penerapan total quality management UD. Rizky Barokah menunjukkan kategori “sangat baik”. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara, penerapan total quality management didasarkan pada tiga pilar, yaitu SDM yang cepat tanggap, harga yang sesuai dan kemudahan menghubungi penjual. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan total quality management UD. Rizky Barokah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran sebagai berikut

### 5.2.1 Untuk Karyawan

Sebagaimana diuraikan pada bab landasan teori, bahwa TQM adalah merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha

dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan. Sehingga catatan untuk karyawan adalah:

- Terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen UD. Rizky Barokah
- Mematuhi SOP yang buat oleh perusahaan agar kualitas terus terjaga
- Rajin dan disiplin mengikuti pelatihan yang diadakan baik oleh perusahaan maupun saat diundang oleh dinas perindustrian dan perdagangan serta dinas koperasi

### **5.2.2 Untuk Pemilik Usaha**

Sebagai pembimbing dalam organisasi sebaiknya memandu karyawannya agar sistem kerja berjalan dengan baik. Menciptakan budaya organisasi yang baik bagi perusahaan maupun karyawan. Sering melakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan untuk lebih meningkatkan kualitas karyawan secara individu. Melakukan penilaian bulanan terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi dan pemasaran agar mereka selalu disiplin.

### **5.2.3 Untuk Penelitian Selanjutnya**

Bagi peneliti yang berminat untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai masalah yang ada hubungan dengan penelitian ini, diharapkan dapat melakukan penelitian pada tingkat populasi yang lebih besar serta dengan fokus penelitian yang lebih beragam. Agar hasil penelitian tersebut dapat lebih jauh bermanfaat bagi banyak pihak, dan semoga hasil penelitian berikutnya akan mampu bersinergi dengan hasil penelitian ini.