

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Implementasi TQM telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari feedback positif, peningkatan jumlah pelanggan, atau perbaikan dalam survei kepuasan.
2. Dengan adanya penerapan TQM maka perubahan dalam proses operasional untuk lebih memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Ini bisa termasuk peningkatan efisiensi, penurunan jumlah keluhan pelanggan, atau peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.
3. Implementasi TQM mungkin telah meningkatkan keterlibatan dan kontribusi karyawan di Cabang Gunungsitoli. Karyawan yang terlibat secara aktif dalam perbaikan proses dan memiliki peran yang jelas dalam pencapaian tujuan organisasi.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, maka saran yang diberikan ini semoga bermanfaat untuk mengatasi resistensi. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli agar melakukan survei atau pengumpulan data untuk lebih memahami kebutuhan serta harapan pelanggan di wilayah Gunungsitoli. Dan agar menggunakan informasi ini sebagai dasar untuk mengarahkan perubahan dan peningkatan layanan.
2. Disarankan kepada pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli agar melibatkan karyawan dalam proses perbaikan dengan mendorong ide-ide dan solusi dari semua tingkatan dalam organisasi.

3. Disarankan kepada pimpinan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli agar memberikan pelatihan dan pendidikan yang relevan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang TQM dan peran masing-masing karyawan dalam implementasinya.