

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa penerapan sistem manajemen kualitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. Berdasarkan hasil uji t , variabel X Sistem Manajemen Kualitas adalah 30.027 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 1.988. Diketahui nilai $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan interpretasi: Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X (Sistem Manajemen Kualitas) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan Besaran nilai pengaruh variabel Sistem Manajemen Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 91,5 %. didasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penelitian memberikan saran sebagai berikut:

UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli disarankan untuk mulai menerapkan sistem manajemen kualitas dalam proses operasional maupun dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penerapan sistem ini menjadi hal yang sangat penting mengingat semakin tingginya tuntutan kualitas dari pelanggan, baik pelanggan lama maupun calon pelanggan baru. Melalui penerapan sistem manajemen kualitas yang efektif, Usaha toko dapat meningkatkan konektivitas internal antar karyawan serta menjalin relasi yang lebih terbuka kepada pelanggan.

Selain menerapkan sistem manajemen kualitas, UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli juga disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan sistem tersebut. Evaluasi yang dilakukan secara periodik bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas sistem manajemen kualitas telah diimplementasikan oleh karyawan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.