

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penyusunan ringkasan hasil temuan berdasarkan rumusan masalah, tujuan, serta pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya merupakan bagian dari bab terakhir. Penutup ini bertujuan untuk menyampaikan kesimpulan atas hasil penelitian mengenai pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel, serta memberikan saran yang dapat dijadikan rekomendasi bagi pelaku usaha atau pihak-pihak terkait guna meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang berkelanjutan.

Kesimpulan yang disampaikan merujuk langsung pada hasil uji statistik dan temuan lapangan yang telah dianalisis, sedangkan saran diberikan sebagai bentuk kontribusi pemikiran peneliti terhadap pengembangan usaha di masa mendatang.

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t\text{-hitung } 5,276 > t\text{-tabel } 2,020$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan tenaga kerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan.
2. Besarnya pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 40,4%, yang tergolong cukup kuat dan positif. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,404$), dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management memberikan kontribusi sebesar 40,4% terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Koefisien korelasi sebesar 0,636 juga menunjukkan bahwa hubunga

antara kedua variabel ini bersifat kuat dan searah. Hal ini mengindikasikan bahwa praktik manajemen kualitas yang konsisten sangat penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap mutu produk panglong.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini disusun sebagai bentuk kontribusi pemikiran saya sebagai peneliti berdasarkan temuan yang telah diperoleh selama proses penelitian. Tujuan dari pemberian saran ini adalah untuk memberikan masukan yang dapat digunakan oleh pihak terkait, khususnya UD. Fani Mabel, dalam meningkatkan penerapan manajemen kualitas serta pelayanan kepada pelanggan secara lebih optimal. Saran yang disampaikan juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan strategis di masa mendatang, guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

1. Meningkatkan Konsistensi Penerapan Prinsip TQM Secara Menyeluruh

UD. Fani Mabel disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management, khususnya dalam hal pengawasan mutu bahan baku, standarisasi proses produksi, dan keterlibatan karyawan. Meskipun saat ini sudah menerapkan praktik-praktik pengendalian kualitas secara manual, namun pengembangan dokumentasi prosedur kerja, pelatihan kerja secara berkala, serta evaluasi mutu secara sistematis akan lebih memperkuat upaya peningkatan kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

2. Mengidentifikasi dan Mengelola Faktor-Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa 59,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain di luar TQM, maka UD. Fani Mabel perlu mulai memperhatikan elemen lain seperti pelayanan pelanggan, harga, waktu penyelesaian produk, dan komunikasi dengan konsumen. Melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala dan

sistem pengaduan yang efektif, perusahaan dapat memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan secara lebih mendalam, sekaligus mengembangkan strategi yang lebih tepat sasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.