

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan tersebut dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Dalam penelitian kuesioner yang disebar kepada responden dapat membantu yayasan untuk mendapat nilai kepuasan dan keinginan dengan metode *service quality*. Nilai kepuasan yang didapat oleh yayasan mulai dari 3.70 pada atribut pendamping dapat diandalkan dalam menangani masalah anak sampai nilai tertinggi 4.28 pada atribut pendamping memberikan rasa aman kepada anak saat berada di tempat pendampingan. Rata-rata nilai kepuasan dari 17 atribut adalah 4.03 dari nilai 1-5.
2. Dalam metode *quality function deployment* terdapat 14 perbaikan yang dirumuskan dalam *technical response* sebagai strategi perbaikan dapat dilakukan oleh yayasan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Empat belas perbaikan juga dihitung untuk menentukan prioritas perbaikan mulai dari pelatihan pendidikan formal, pendamping belajar kearifan lokal dari masyarakat sekitar lokasi dampingan hingga prioritas terakhir yakni membersihkan ruangan sebelum kegiatan pembelajaran.

5.2 Saran

Yayasan melakukan 14 strategi dalam *technical response* mulai dari pelatihan pendidikan formal yang menjadi prioritas pertama dan membersihkan ruangan sebelum kegiatan pembelajaran, sesuai dengan urutan prioritas. mencari nilai kepuasan dari perbaikan yang sudah dilakukan



oleh yayasan. Dengan begitu dapat dilihat tingkat keberhasilan perbaikan yayasan.



Daftar Pustaka

- Alfatiyah, R. & Marthin, W. 2017. Redesign Kursi dan Meja Perkuliahan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Secara ergonomis di Program Studi Teknik Industri Universitas Pamulang. Prosiding Seminar Ilmiah Nasional: “*Membangun Paradigma Kehidupan Melalui Multidisiplin Ilmu*” Juli 2017, 76 – 88.
- Andhyriyanto, Y.V. & Susanti, Elva. 2020. Perancangan Produk Jemuran Pakaian Portable dengan Menggunakan *Quality Function Deployment*. *Jurnal Comasie*, 3 (5): 34-35.
- Anggraeni, M., Desrianty. A. & Yaniar. 2013. Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3): ,161-164.
- Fatkurrohman, A. & Subawa. 2016. Penerapan Kaizen dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Produk pada Bagian Banbury PT Bridgestone Tire Indonesia. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(1): 14 – 31.
- Ginting, M., Halim, D.I. 2012. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode *SERVQUAL* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(2), April-Juni 2012. 184-187.
- Harijono, H. & Soepangkat, B. O.P. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST Vincentius Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan(QFD). Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV: *Program Studi MMT-ITS*, Surabaya 23 Juli 2011, 2 – 10.
- Margareta, P.A. & Wahyuni, H.C. 2016. Peningkatan Kualitas Pelatihan Di Training Centre Melalui Integrasi Metode *Service*



Quality (SERQUAL) dan *Quality Function Deployment (QFD)* Study Kasus pada PT. XYZ. *Jurnal Teknik Industri*, XI (3): 168-169.

Prananda, Y., Lucitasari, D.R. & Khannan, M.S.A. 2019. Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Langgan. *Jurnal OPSI*, 12(1): 1-2.

Sholikhah, H. & Iriananda, S.W. 2017. Analisis kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 2(2), Oktober 2017, 54.

Supriono, F. 2015. Implementasi Undang-Undang Yayasan Dalam Mencapai Dan Tujuan Yayasan. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 1(3): 25-26.

Susepti, A., Hamid, D. & Kusumawati, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(5): 29.

Susesno, Theodossy, T., Huvat, T. 2019. Perancangan Alat Panggangan Otomatis Menggunakan Metode *QFD (Quality Function Deployment)*. *Jurnal Teknologi*, 12(2): 123 – 129.

Wahab, W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian ekonomi Islam*, 2(1), Januari-Juni 2017, 51-52.

