

## **BAB 7**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian yang telah dilakukan dimulai dari tahap penelusuran masalah, melakukan tinjauan pustaka, menentukan metode, melakukan perancangan terhadap solusi terpilih, hingga implementasi solusi perlu disimpulkan dengan tujuan mengetahui tujuan penelitian dapat tercapai. Selain terdapat kesimpulan hasil penelitian, terdapat saran yang berguna memberikan masukan.

#### **7.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil implementasi rancangan solusi terpilih yang dilakukan pada 2 - 16 Agustus 2024 didapatkan penurunan jumlah komplain yaitu pada minggu pertama sebanyak 2 komplain dari total 7 jumlah penyewaan jika dilakukan persentase sebesar 28, 57% dan minggu kedua sebanyak 3 komplain dari total 9 jadwal penyewaan jika dilakukan persentase sebesar 33,33%. Hasil dari persentase tersebut sudah mencapai *critical success factor* yang ditentukan yaitu menurunkan jumlah komplain di bawah 40% dalam satu minggu.

#### **7.2. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran yang membangun bagi PT XYZ sebagai objek penelitian dan bagi penelitian selanjutnya.

- a. Bagi PT XYZ maupun penelitian selanjutnya dapat merancang atau melengkapi sistem manajemen mutu dengan klausul lain menurut ISO 9001:2015 agar lebih meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.
- b. Instruksi kerja yang telah dirancang dapat dilakukan revisi maupun tambahan apabila terdapat pembaruan dan pergantian peralatan yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. dan Putra, H.H. (2017). Quality Improvement & Lean Six Sigma: Meningkatkan Kualitas Produk dan Kinerja Perusahaan Menuju Zero Defect. *Expert*, Yogyakarta. <http://repository.stmi.ac.id/id/eprint/621/2/quality%20Improvement.pdf>
- Ardiyansyah, Efendi, Helmi. (2019). Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 5(1), 1–11. <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/13594>
- Aristriyana, E., Fauzi, R. A., (2022). Analisis Penyebab Kecacatan Produk dengan Metode *Fishbone Diagram* dan *Failure Mode Effect Analysis* (FMEA) Pada Perusahaan Elang Mas Sindang Kasih Ciamis. *Jurnal Industrial Galuh*, 4(2), 75-85. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/jig/article/view/3021/2217>
- Azriah, T., Setyoko, P.I., Harsanto, B.T. (2019). Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas. *Jurnal Spirit Publik*, 14(2), 120–135. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/39288>
- Cahya, E.N., dkk. (2022). Penerapan Metode Hungarian dan Aplikasi QM Untuk Meminimalisasi Komplain Kebersihan dari Klien. *Jurnal Matematika, Sains, dan Teknologi*, 23(1), 20–32.
- Fitriani, Adrian, Yusnita. (2023). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Konsumen Indihome Pada PT Telkom Cabang Kota Kendari. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 672–692.
- Gaspersz, V. (2006). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Harwindito, B., Lovendang, A.P., Dyahjatmayanti, D. (2019). Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(1), 43–50. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/download/81/67>
- Listyawati, L. dan Sari, A.N. (2020). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 4(2), 107–124. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/view/3282>
- Muhaimin, A. dan Raharjo, B.A., (2019). Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang. <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/download/607/330/>
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

- Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31–40.  
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/5191>
- Nandini, E.S. dan Suriyanto, M.A. (2022). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Panahmas Dwitama Distrindo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(4), 466–473.  
<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1316>
- Noor. (2013). *Manajemen Event*. Jakarta: Alfabeta
- Putra, S.C., Sholekhah, R.P., Prakosa, I.B. (2019). Strategi Mengurangi Kerugian Complaint Customer dengan Nominal Group Technique dan Fishbone Diagram (Studi Kasus: PT. Biratex Industries). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <https://eprints.ums.ac.id/104528/1/D600160091.pdf>
- Rahmaningtias, D. dan Hati, S.W. (2020). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar Pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 105–114.  
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/2001>
- Septihadi, M. dan Santoso, Y. (2018). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Penanganan Komplain Kiriman Dengan Metodologi Berorientasi Obyek Pada Kantor POS Pemuda Jakarta Timur. *Jurnal Idealis*, 1(5), 112–117.  
<https://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/993>
- Setyowati, A. dan Rochman, M.M. (2021). Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan (Studi Kasus di Pusdiklat Badan Siber dan Sandi Negara). *Journal of Trade Development and Studies*, 5(2), 134–144.  
<https://jurnal.kemendag.go.id/JCN/article/view/580>
- Simanjuntak, M. R. A. dan Suawa, S.S. (2014). Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 92–102.  
<https://www.neliti.com/publications/98838/analisis-sistem-manajemen-mutu-dan-pengaruhnya-dalam-meningkatkan-kinerja-operas>
- Suci, Y.F., Nasution, Y.N., Rizki, N.A. (2017). Penggunaan Metode Seven New Quality Tools dan Metode DMAIC Six Sigma Pada Penerapan Pengendalian Kualitas Produk (Studi Kasus: Roti Durian Panglima Produksi PT. Panglima Roqiqu Group Samarinda). *Jurnal Eksponensial*, 8(1), 27–36.  
<https://jurnal.fmipa.unmul.ac.id/index.php/exponensial/article/view/72>
- Sukamerta, I.K.N. dan Andiani, N.D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 36–41.  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29000>

- Sylvia, C., Tjandra, T. M., Nurhudami, R., Halim, F. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Budidaya Perikanan Berbasis Mobile "Nufarm". *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer*, 4(1), 25-31. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v4i1.234>
- Ulfah, M., dkk. (2023). Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 190–197. [https://www.researchgate.net/publication/370489512\\_SISTEM\\_MANAJEMEN\\_MUTU\\_DALAM\\_MENINGKATKAN\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN](https://www.researchgate.net/publication/370489512_SISTEM_MANAJEMEN_MUTU_DALAM_MENINGKATKAN_KEPUASAN_PELANGGAN)
- Wibowo, A.P. dan Rahardjo, J. (2020). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di CV Indo Metal Forming. *Jurnal Tirta*, 8(2), 73–80. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/download/12666/10971>
- Witara, K. (2018). Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya. Sukabumi: CV Jejak.
- Yulianto, M.B. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 691–704. <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=9698>

## Lampiran

Lampiran 1. *Link* Dokumen Manual Mutu

<https://studentsuajyac->

[my.sharepoint.com/personal/200610596\\_students\\_uajy\\_ac\\_id/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2F200610596%5Fstudents%5Fuajy%5Fac%5Fid%2FDocuments%2FManual%20Mutu%20AV&ga=1](https://studentsuajyac-my.sharepoint.com/personal/200610596_students_uajy_ac_id/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2F200610596%5Fstudents%5Fuajy%5Fac%5Fid%2FDocuments%2FManual%20Mutu%20AV&ga=1)

Lampiran 2. *Link* Kuesioner Kepuasan Pelanggan

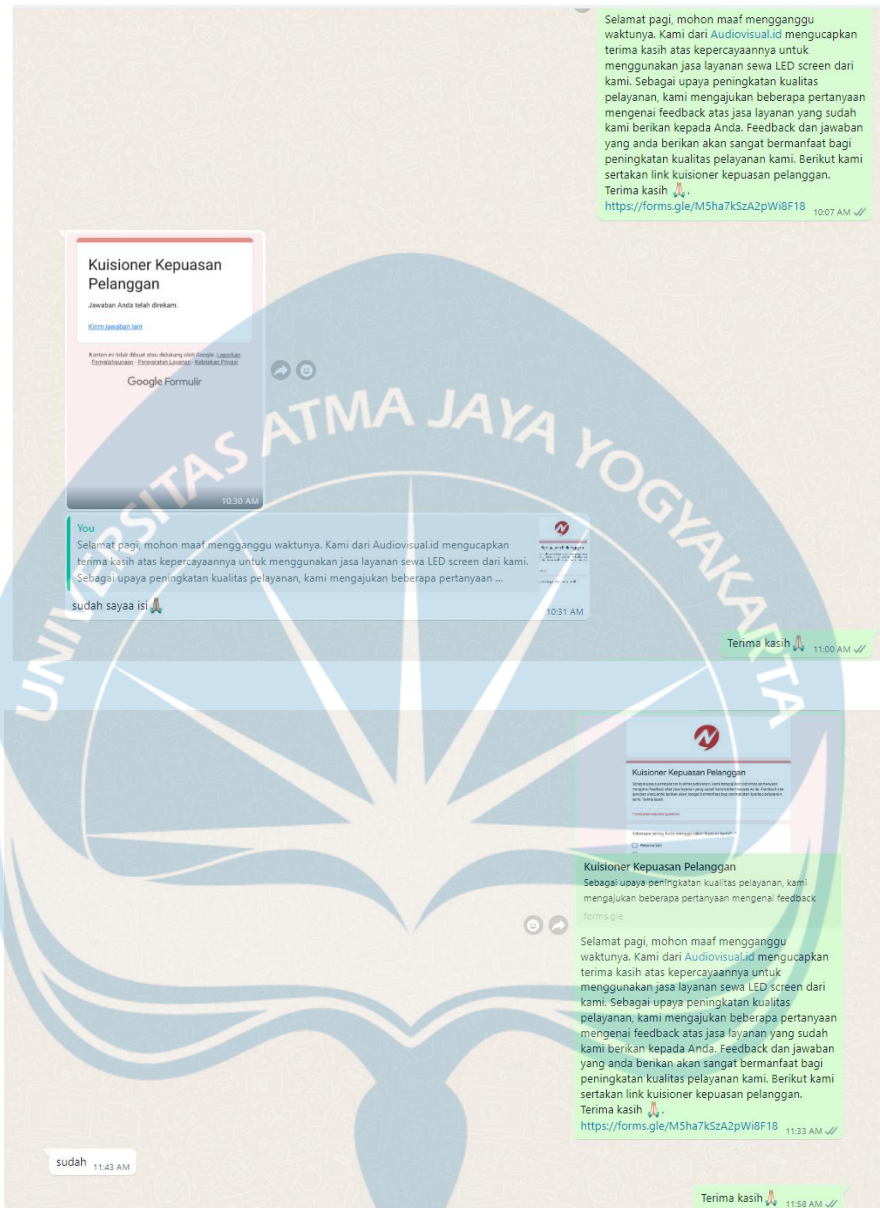
<https://forms.gle/M5ha7kSzA2pWi8F18>

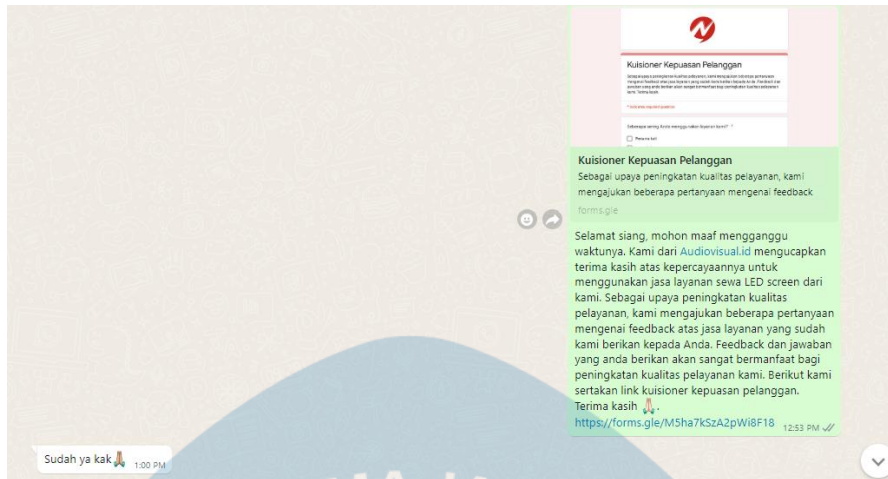
Lampiran 3. Dokumentasi Kondisi Gudang PT XYZ





## Lampiran 4. Implementasi Pengiriman Kuesioner Kepada Konsumen





Lampiran 5. Dokumentasi Penyerahan Manual Mutu Kepada *Junior Manager* PT XYZ

