

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut.

1. Terdapat karakteristik produk yang layak untuk dijadikan prioritas dalam meningkatkan kualitas produk, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Berikut adalah karakteristik yang layak dijadikan prioritas untuk dijadikan peningkatan kualitas produk (1) Produk mempunyai tingkat kerusakan yang rendah, (2) tersedianya layanan service center, (3) terdapat garansi pembelian, (4) kemudahan perbaikan, dan (5) produk ringan untuk dibawa.
2. Skor Gap dalam *house of quality* angka ini menjelaskan sejauhmana kinerja karakteristik mencapai harapan atau kepentingan konsumen. Pada karakteristik produk yaitu tidak mudah rusak menunjukan Gap yang besar antara kemampuan perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen hal ini menunjukan bahwa perusahaan kurang mampu untuk memenuhi keinginan konsumen untuk mendapatkan produk yang tidak mudah rusak. Sedangkan pada karakteristik produk yaitu harga service terjangkau memiliki Gap yang terkecil antara kemampuan perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen hal ini mengartikan bahwa perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Berdasarkan karakteristik yang layak dijadikan prioritas untuk dijadikan peningkatan kualitas produk yang utama adalah produk mempunyai tingkat kerusakan yang rendah maka sebaiknya perusahaan dapat memilih vendor pengadaan material penyusun produk yang berkualitas tinggi.
2. Penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk menggunakan lebih banyak sumber untuk mengembangkan kualitas produk melalui metode *House of Quality*.