

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan metode *quality Function Deployment* (QFD), dapat diketahui bahwa kualitas produk kerupuk kencur di UMKM KWT Kenanga pada tingkat kepentingan (*importance rating*) dari 10 atribut dengan empat dimensi yaitu *Reability* (kehandalan) dua atribut, *Durability* (daya tahan) tiga atribut, *Serviceability* (kemampuan pelayanan) dua atribut, dan *Features* (keragaman produk) tiga atribut termasuk kategori penting karena memiliki skor 4, kecuali kecekatan penjual dalam melayani konsumen, dan penjual ramah kepada konsumen dengan skor 3 yang termasuk kategori cukup penting, maka dari hal tersebut perlu adanya perbaikan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan dari semua atribut kualitas produk yang menjadi suara pelanggan (*Voice Of Customer*) pada *House Of Quality* (HOQ) masih belum memuaskan, dikarenakan dapat diketahui bahwa dari empat dimensi dengan sepuluh atribut rata-rata diukur yaitu memiliki kesenjangan nilai (gap) negatif, untuk rata-rata nilai gap skor tertinggi yaitu pada dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar -0,385, untuk nilai rata-rata gap skor paling rendah yaitu pada dimensi *Durability* (daya tahan) sebesar -0,17.
3. Usulan pengendalian dan perbaikan kualitas produk yang perlu dilakukan oleh pihak UMKM KWT Kenanga yaitu dengan melakukan pengendalian yang paling prioritas terlebih dahulu pada hasil yang sudah didapatkan pada metode ISM, dimana hasil yang didapatkan pada model ISM yang menjadi prioritas untuk perbaikan adalah E2 dan E3, E2 merupakan Melakukan *controlling* setiap proses penggorengan kerupuk kencur, dan E3 merupakan Waktu proses penggorengan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangannya lebih baik.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian di UMKM KWT Kenanga mengenai kualitas produk pada kerupuk kencur, terdapat beberapa saran yang mungkin bisa dilakukan oleh pihak UMKM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun saran nya adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan UMKM KWT Kenanga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas produk kerupuk kencur untuk menjaga kepuasan pelanggan.
2. Dilakukannya survey kepuasan pelanggan secara berkala sehingga keinginan pelanggan dapat dijadikan dan dipantau sebagai tolak ukur untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan metode-metode yang berkaitan dalam pengambilan keputusan yang lebih terperinci tetapi dapat mudah dipahami secara keseluruhan.

