

BAB V

PENUTUP

1.1. Simpulan

Berdasarkan interpretasi dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan antara lain:

1. Mengacu pada hasil analisis SERVQUAL, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan Pesantren XYZ kepada santri masih belum dapat dikatakan baik. Seluruh atribut kualitas layanan Pesantren XYZ masih bernilai negatif yang dimana nilai negatif bermakna bahwa atribut tersebut masih belum memuaskan bagi pelanggan dan perlu untuk diperbaiki atau ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data analisis SERVQUAL serta pembuatan matriks perencanaan dan matriks teknis, telah disusun rumah kualitas atau *House of Quality* layanan Pesantren XYZ. Manajemen Pesantren XYZ dapat menjadikan rumah kualitas tersebut sebagai pedoman untuk pelaksanaan peningkatan kualitas layanan yang ada di Pesantren XYZ.
3. Berdasarkan analisis dan interpretasi dengan metode SERVQUAL dan QFD (*Quality Function Deployment*), terdapat beberapa saran dan rekomendasi perbaikan atribut layanan yang perlu dilakukan di masing-masing dimensi kualitas layanan Pesantren XYZ. Saran dan rekomendasi yang diberikan berfokus pada prioritas atribut yang paling tinggi kepentingannya untuk diperbaiki. Semakin tinggi tingkat kepentingannya, maka semakin besar urgensi perbaikan terhadap atribut layanan tersebut.

1.2. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk lembaga berdasarkan interpretasi dan analisis yang telah dikemukakan dan untuk pengembangan keilmuan yaitu :

1. Perbaikan lembaga adalah hal yang sangat penting, dan tentunya memprioritaskan keinginan dan permintaan konsumen adalah hal yang

Abdul Rahim, 2024

**INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)
UNTUK PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA PESANTREN XYZ**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S2 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

utama. Di samping itu, lembaga juga perlu untuk menentukan prioritas atribut yang akan diperbaiki. Misal pada saran perbaikan pengadaan fasilitas secara bertahap, hal ini akan membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan tentunya lembaga perlu mempertimbangkan untuk mengeksekusinya. Maka menentukan prioritas perbaikan akan sangat membantu penyelesaian masalah, dimulai dari hal yang dianggap penting dan prioritas bagi santri.

2. Perlu ada pengukuran kinerja layanan lembaga yang terstruktur dan dilakukan secara rutin agar dapat dilakukan perbaikan yang berkesinambungan sehingga tercipta pengelolaan lembaga yang *sustainable* serta terbentuk perkembangan dan peningkatan yang bersifat kontinu.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan analisis dengan mengkombinasikan metode lainnya, seperti diagram *fishbone*, *IPA refined* Kano dan lainnya. Dengan demikian, diharapkan bisa didapatkan usulan perbaikan kualitas yang lebih baik untuk lembaga pendidikan menengah khususnya yang berasrama atau berbentuk pesantren.