

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data. Dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dalam perusahaan, seperti fokus pada pelanggan, kerja sama tim, pelatihan karyawan, serta perbaikan proses berkelanjutan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi *Total Quality Management* secara menyeluruh berkontribusi langsung dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik dan konsisten kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efektif, baik dari segi ketepatan waktu, sikap responsif, jaminan pelayanan, hingga perhatian terhadap kebutuhan individu. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif yang mendorong loyalitas pelanggan.

Secara simultan variabel *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, penerapan *Total Quality Management* di lingkungan internal Sebumi berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin baik implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management*, seperti fokus pada pelanggan, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan proses berkelanjutan, maka karyawan akan semakin optimal dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya responsif dan profesional, tetapi juga sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa *Jakarta Green Tour*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan mengikuti prosedur yang sesuai dengan standar ilmiah yang berlaku, baik berdasarkan pedoman dari para ahli maupun ketentuan akademik yang ditetapkan oleh universitas. Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini, antara lain:

1. Keterbatasan pada objek penelitian. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna jasa program *Jakarta Green Tour* dari PT Sebumi Berbagi Inspirasi, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh program atau jenis layanan lain yang disediakan oleh PT Sebumi Berbagi Inspirasi.
2. Keterbatasan dalam proses pengumpulan data, sebagaimana telah dijelaskan melalui *Google Form* dan disebarluaskan menggunakan platform *Whatsapp*. Metode ini menyebabkan peneliti tidak dapat memastikan tingkat ketelitian responden dalam membaca dan menjawab setiap butir pernyataan. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa jawaban responden tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi atau persepsi mereka yang sebenarnya.
3. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa indikator dari *Total Quality Management*, sehingga hasil yang diperoleh memungkinkan adanya perbedaan hasil dengan penelitian lain yang menggunakan indikator berbeda.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil, kesimpulan, dan keterbatasan penelitian peneliti menyampaikan beberapa saran, baik dari segi praktis yang ditujukan kepada pemangku kepentingan PT Sebumi Berbagi Inspirasi, maupun dari sisi teoretis sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang diberikan meliputi:

1. Rekomendasi bagi PT Sebumi Berbagi Inspirasi adalah untuk terus mempertahankan sekaligus meningkatkan penerapan *Total Quality Management* dan kalitas pelayanan dalam proses operasional perusahaan. Penerapan *Total Quality Management* perlu ditingkatkan secara berkelanjutan di lingkungan internal

perusahaan yang mencakup seluruh aspek organisasi, sementara kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan dalam interaksi langsung dengan pelanggan saat menjalankan pelayanan jasa. Terutama pada aspek kerja sama tim dalam *Total Quality Management* dan aspek keandalan, daya tanggap, dan empati dalam Kualitas Pelayanan dimana dua aspek tersebut memiliki nilai indeks tertinggi dibandingkan dengan indikator lain dari masing-masing variabel. Meskipun demikian, perusahaan juga disarankan untuk tetap memberikan perhatian terhadap aspek lainnya terkait *Total Quality Management*, seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Begitu pula dengan aspek terkait kualitas pelayanan terkait kualitas pelayanan, seperti jaminan dan bukti fisik, yang juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Peneliti juga merekomendasikan peningkatan lebih lanjut terutama pada aspek pendidikan dan pelatihan dikarenakan aspek ini memperoleh nilai terendah dibandingkan aspek *Total Quality Management* lainnya dalam penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan masih kurang mendapatkan pelatihan dan bersifat rutin dan terstruktur. Oleh karena itu, pihak manajemen PT Sebumi Berbagi Inspirasi perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek ini dengan cara menyelenggarakan program pelatihan secara berkala yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Dengan cara tersebut, diharapkan karyawan dapat bekerja secara lebih optimal dan profesional dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.
3. Penelitian ini juga tidak mencakup seluruh aspek dari *Total Quality Management* sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan keseluruhan aspek *Total Quality Management* dalam penelitian. Selain itu, peneliti mendatang juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, guna memperoleh pemahaman

yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan program lain yang disediakan oleh PT Sebumi Berbagi Inspirasi selain *Jakarta Green Tour*, agar cakupan penelitian semakin luas dan dapat menambah literatur di bidang manajemen terutama pada industri pelayanan jasa.