

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim selama ini telah memberikan pelayanan yang terbaik namun, berdasarkan hasil perhitungan gap dengan metode SERVQUAL masih ditemukan banyak nilai gap negatif. Hasil gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (pasien). Namun ada dua atribut yang memiliki nilai gap positif, dengan demikian Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim telah berhasil memenuhi dua permintaan yang diinginkan pelanggannya.
2. Berdasarkan grafik HOQ pada metode QFD dapat diketahui urutan prioritas keinginan serta hal yang paling dibutuhkan oleh pelanggan dari jumlah bobot yang diberikan pelanggan pada *voice of customer*, yakni permintaan teratas dengan bobot terbesar adalah persediaan obat yang memadai, petugas klinik selalu siap melayani pasien yang datang, thabib memberikan resep obat kepada pasien dengan tepat, dan diagnosa thabib terhadap penyakit pasien akurat.
3. Berdasarkan hasil wawancara serta penyebaran kuesioner *Lean* dengan responden perwakilan 3 orang staf klinik diperoleh faktor *waste* paling besar adalah *delay/waiting*. Dimana, yang sering terjadi *delay/waiting* dalam proses melakukan layanan adalah pada saat meracik jamu dan dari hasil gambaran pohon penyebab, faktor-faktor masalah yang menyebabkan meracik jamu mengalami *delay/waiting* adalah dari segi alat yaitu kapasitas alat yang rendah, jumlah alat produksi yang masih belum memadai, bentuk alat yang masih sederhana. Kemudian dari segi orang yaitu keterampilan pekerja yang kurang, kecepatan pekerja lambat, dan kurangnya pelatihan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat dikemukakan antara lain:

1. Perusahaan memenuhi permintaan pelanggannya dengan cara memperbaiki hal yang masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggannya seperti misal pada permintaan persediaan obat yang memadai, permintaan tersebut dapat dipenuhi dengan memperbaiki jadwal produksi jamu, dan permintaan tidak membuat pasien menunggu lama, permintaan tersebut bisa dipenuhi dengan memuat batasan waktu konsultasi dan pemeriksaan sesuai penyakit pasien. Kemudian memprioritaskan apa yang paling dibutuhkan oleh pelanggan(pasien)nya seperti yang ditunjukkan oleh perhitungan metode QFD dengan grafik HOQ, serta juga mempertimbangkan aspek efektif dan efisiensi dalam memproduksi produk jamu agar dapat menghindari terjadinya *waste*.
2. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan di dalamnya. Untuk penelitian sejenis maupun selanjutnya dapat mempertimbangkan responden yang lebih mumpuni.