

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat penerapan manajemen mutu terpadu di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya pada pelaksanaan layanan pelanggan. Dalam penerapan manajemen mutu terpadu ditemukan bahwa Daquwisatahati memenuhi syarat untuk menerapkan manajemen mutu terpadu dengan memenuhi dua aspek yaitu Daquwisatahati melakukan evaluasi dan perbaikan jika ada kesalahan atas pelayanan, kemudian memiliki sepuluh unsur manajemen mutu terpadu yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah yaitu penerapan siklus Deming (PDAC) *Planning, Do Check, Actuating*, komitmen jangka panjang, tim kerja yang solid, perbaikan yang berkesinambungan, pelatihan untuk *Customer Service*, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan karyawan.

Daquwisatahati mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan testimoni setelah pembelian produk, *after selling*, dan mengisi angket kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk mengukur tingkat pelayanan, Daquwisatahati melakukan analisis SWOT dan melakukan riset pasar. Daquwisatahati memiliki cara untuk memperbaiki pelayanan yaitu dengan cara memberikan *training* untuk para *Customers Service*. belajar

dari pengalaman sebelumnya, dan belajar dari kompetitor. Kompetitor menjadi tolak ukur untuk standart kualitas layanan bagi Daquwisatahati. Daquwisatahati memiliki lima dimensi kualitas jasa / layanan yaitu *reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible.”*

B. Rekomendasi

Penerapan manajemen mutu terpadu di Daquwisatahati dalam pelayanan pelanggan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian di atas, banyak ditemukan hal yang menarik untuk dilakukan penelitian kembali. Peneliti mengaharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti tentang implementasi manajemen mutu terpadu lebih mendalam dan akurat.

Peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian di atas bahwa kualitas yang dibangun oleh Daquwisatahati sudah mencapai standar sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. Rekomendasi peneliti bertujuan untuk membangun semangat kepada Daquwisatahati agar lebih baik lagi. Untuk itu Daquwisatahati sebaiknya tetap mempertahankan kualitas layanan yang sudah ada.

Dalam dunia bisnis diperlukan pengakuan atau penghargaan bagi perusahaan atas prestasi yang mereka capai. Daquwisatahati merupakan salah satu yayasan yang patut diakui dalam hal mutu. Jika ingin mutunya diakui oleh standart mutu internasional, Daquwisatahati sebaiknya mengajukan ISO manajemen mutu.

Dalam kasusnya yayasan Daquwisatahati, untuk membangun kualitas diperlukan SDM yang memadai. Saat ini Daquwisatahati masih belum memiliki SDM yang khusus menangani tentang kualitas. Untuk itu peneliti merekomendasikan agar yayasan Daquwisatahati membentuk devisi khusus pengendali mutu (*Quality Control*), yang bertanggung jawab atas segala hal tentang kualitas.

