

## BAB V

### KESIMPULAN SERTA SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berlandaskan analisis *result* penelitian serta pembahasan *result* penelitian penerapan teknik Quality Function Implementation (QFD) PT PKP pada organisasi, dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Perusahaan PT.PKP Batam telah mengadopsi teknik QFD (Quality Functional Deployment). Tahapan penerapan teknik QFD (Quality Functional Deployment) yang dilakukan di perusahaan memastikan mutu layanan, memperoleh peringkat *Costumer* atas layanan serta memprioritaskan *Costumers-Needs*. Tahapan implementasi teknik QFD (Quality Function Deployment) yang diterapkan di perusahaan ialah penjaminan mutu layanan, perolehan peringkat *Costumer* atas layanan, survei *Costumers-Needs*, survei *Costumer* serta penentuan prioritas *Costumers-Needs*.
  2. Teknik penerapan kategori QFD (Quality Functional Deployment) di PT.PKP Batam dinilai baik sejumlah 50 persen, sangat baik sejumlah 33 persen, serta rata-rata sejumlah 17 persen. tidak baik pada 0% persen. Kelas penerapan teknik QFD (Quality Function Deployment) pada perusahaan tergolong sangat baik dengan pangsa 55%, sangat baik dengan pangsa 18%, cukup dengan pangsa 17% serta tergolong kurang baik. dengan persentase 0%.
2. Hasil pembuatan matrik House of Quality menjadi prioritas kepentingan *Costumer*. Keunggulan teknis Perusahaan PT.PKP Batam harus diprioritaskan serta harus ditarafkan mutunya, karena individulah yang paling banyak

menyumbang yakni evaluasi *Costumer* pada jasa, kecepatan kerja pekerja, keterampilan pekerja serta jumlah pekerja. dibandingkan dengan bangunan yang dibangun. , kelengkapan *tools* perawatan, mutu pelayanan yang diberikan, kenyamanan ruang tunggu, ketepatan kerja pekerja, kemampuan pekerja melayani *Costumer*, harga standar pelayanan, mutu konstruksi serta jaminan konstruksi. Prioritas kepentingan teknis perusahaan yang harus diperhatikan serta ditarafkan mutunya karena yang paling besar pengaruhnya ialah kecepatan kerja pekerja, jumlah pekerja dibandingkan gedung yang dibangun serta kelengkapan peralatan perawatan, profesionalisme pekerja, review *Costumer* dalam pelayanan PT.PKP, taraf kenyamanan ruang tunggu, ketepatan kerja pekerja, keterampilan pekerja melayani *Costumer*, standar harga layanan, mutu konstruksi serta jaminan konstruksi..

## 5.2 Saran

1. Dalam PKP Batam yakni membuat aturan dalam perbaikan terus menerus dalam mutu pelayanan maupun mutu bangunan .
2. Pihak PKP memberikan staff quality fasilitas dalam penerapan mutu lebih baik lagi.
2. 3. Supaya *Costumer* merasa puas dalam barang PKP Batam, alangkah baiknya mengukur kepentingan serta *Costumer satisfication* dengan teknik lainnya.