

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Penerapan *Total Quality Management* termasuk dalam katagori “Kurang Baik” dengan jumlah butir pernyataan 35 dan jumlah responden sebanyak 73 orang, diperoleh skor 5692. Penerapan Kualitas Pelayanan termasuk dalam katagori “Kurang Baik” dengan jumlah butir pernyataan 16 dan jumlah responden sebanyak 73 orang, diperoleh skor 2584. Dengan hasil korelasi dapat diketahui bahwa nilai koefesien korelasi adalah sebesar 0.951. nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang sangat kuat / sempurna yaitu berada diantara 0.80 – 0.1000.
2. Dari hasil perhitungan *Total Quiality Management* bernilai nol (0), maka Kualitas Pelayanan akan bernilai -0.395 satuan dan jika *Total Quality Management* meningkat sebesar 1% maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.459 satuan. Dengan uji Koefesien Determinasi, *Total Quality Managemen* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 90.04%, sedangkan sisanya sebesar 9.96% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
3. Dari hipotesis yang diuji, bahwa hasil analisis peningkatan Total Quality Management (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) PT. BIC, ini dibuktikan dengan uji $-t$, dimana nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($25.824 > 1,669$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan

terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan meningkatkan penerapan 7 dimensi TQM maka secara langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran – saran sebagai berikut :

1. PT. BIC diharapkan agar lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara menerapkan seluruh dimensi TQM dengan konsisten agar peningkatan pelayanan menjadi lebih baik.
2. PT. BIC diharapkan melakukan *Customer Satisfaction* secara berkala untuk melihat dan mengetahui penerapan TQM dan mengukur tingkat kualitas pelayanan.