

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Efisiensi biaya pada Donat Madu Cihanjuang menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai efisiensi biaya pada Donat Madu Cihanjuang telah mengeluarkan biaya kehilangan penjualan atau *last sale* menduduki kategori yang lebih baik dengan rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,37. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada pernyataan Donat Madu telah mengeluarkan biaya untuk pengendalian proses dan Donat Madu telah mengeluarkan biaya sisa bahan atau *scrap* 3,77. Sehingga dapat dikatakan Efisiensi biaya telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.
2. Efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan bahwa dengan hasil kuesioner yang disebar ke 100 responden atas tanggapan mengenai efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang memiliki lokasi yang strategis sehingga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan produk menduduki kategori yang lebih baik dengan rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,46. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada Donat Madu memberikan pelayanan yang sopan santun dan Donat Madu sangat

mementingkan kepuasan konsumen 4,27. Maka dapat dikatakan efektivitas pelayanan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

3. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang, berdasarkan penelitian yang dilakukan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat disimpulkan bahwa pengujian hubungan variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan uji. Hasil perhitungan statistik menunjukkan F hitung = 163.947 dengan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen yaitu *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan terbukti memiliki pengaruh yang positif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan maka penulis mengajukan saran yang diharapkan jadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Donat Madu Cihanjuang

Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada Donat Madu Cihanjuang sudah dilakukan dengan baik oleh karena itu perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi. Dari hasil kuesioner yang tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan menunjukkan bahwa kurangnya

pendalaman, untuk itu evaluasi kinerja karyawan yang diberikan kepada karyawan Donat Madu Cihanjuang lebih ditekankan kembali.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti di perusahaan lain selain Donat Madu Cihanjuang guna mengetahui lebih jauh apakah pada umumnya telah diberikan TQM kepada karyawan sehingga berpengaruh pada efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan dengan lebih baik, dan disarankan peneliti selanjutnya juga dapat memperluas sampel penelitian atau kemungkinan lain menambahkan variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan.