

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management*. Sedangkan secara parsial (dengan uji t) tidak mengindikasikan pengaruh sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management*, tetapi terdapat pengaruh dari sistem pengukuran kinerja terhadap keefektifan penerapan *total quality management*.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan PT. Trans Retail Kiaracondong (Carefour) adalah memberikan insentif tambahan bagi setiap karyawan yang mampu memberikan pelayanan lebih bagi para konsumen.