

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran secara umum tingkat efektivitas implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 di PPPPTK TK dan PLB Bandung dapat dikatakan sangat efektif, hal ini terlihat dari analisis deskriptif tentang implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada jawaban responden variabel X ada pada kriteria sangat efektif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada indikator efektivitas memperoleh skor tertinggi dan pada indikator kecukupan memperoleh skor terendah.
2. Tingkat kepuasan peserta diklat di PPPPTK TK dan PLB Bandung dapat dikatakan tinggi, hal ini terlihat dari analisis deskriptif tentang kepuasan peserta diklat pada jawaban responden variabel Y ada pada kriteria sangat puas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada indikator *assurance* memperoleh skor tertinggi dan pada indikator *responsive* memperoleh skor terendah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa sistem manajemen mutu iso 9001:2008 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta diklat, hal ini dapat terlihat berdasarkan hipotesis

yang diterima. Jadi, sistem manajemen mutu iso 9001:2008 berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat dapat diterima kebenarannya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dan melihat hasil penelitian tersebut, maka penulis mengajukan beberapa saran mengenai sistem manajemen mutu iso 9001:2008 dan kepuasan peserta diklat sebagai berikut:

1. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk variabel sistem manajemen mutu iso 9001:2008 salah satu indikator yang masih rendah adalah pada indikator kecukupan. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis menyarankan kepada pihak lembaga PPPPTK TK dan PLB Bandung dituntut untuk mampu melengkapi fasilitas/media yang lebih menunjang dalam kegiatan implementasi sistem, sehingga program-program di PPPPTK TK dan PLB Bandung dapat diselenggarakan dengan lebih baik.
2. Salah satu indikator pada variabel kepuasan peserta diklat yaitu indikator *responsive* masih dalam tingkat rendah. Oleh karena itu, berkenaan dengan tingkat kepuasan peserta terhadap kecepatan pelayanan penyelenggara pada kegiatan diklat harus lebih diperhatikan. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya adalah pihak penyelenggara harus lebih respon dan cekatan terhadap pemahaman masalah yang dihadapi peserta. Selain itu, panitia penyelenggara harus lebih meningkatkan keterbukaan menerima masukan dari peserta diklat.
3. Dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menggunakan instrumen yang memuat sejumlah pertanyaan yang terbuka dan dilanjutkan

dengan wawancara yang lebih mendalam. Selain itu untuk penelitian yang berkaitan dengan penggunaan sistem manajemen mutu iso 9001:2008 dan kepuasan peserta diklat dapat dikaji dari berbagai faktor yang lebih luas, yaitu komitmen manajemen puncak, kebijakan mutu, standar sistem operasional, dokumentasi, pengendalian dokumen, kepuasan pelanggan, infrastruktur yang dimiliki perusahaan, pelatihan karyawan, dan komunikasi dan koordinasi, seperti yang diungkapkan Syukur (2010:40).

