

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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

1. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 telah terlaksana secara efektif, hal ini terlihat dari analisis deskriptif tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada jawaban responden berpusat pada jawaban kategori efektif. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa indikator pengembangan sistem memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan skor dari indikator lain, dan indikator analisis, pengukuran dan peningkatan menjadi indikator dengan skor terendah.
2. Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi, hal ini terlihat dari analisis deskriptif tentang kepuasan pelanggan pada jawaban responden untuk variabel kepuasan pelanggan ada pada kriteria sangat puas. Hasil penelitian juga menunjukkkn bahwa indikator reliabilitas menjadi indikator dengan skor tertinggi dan indikator berwujud merupakan indikator dengan skor terendah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat terlihat berdasarkan hipotesis diterima. Jadi, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di SMK Negeri Kota Bandung dapat diterima kebenarannya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dan melihat pula dari hasil penelitian, maka penulis mengajukan beberapa saran mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan kepuasan Pelanggan.

1. Hasil penelitian menunjukkan skor terendah dari variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu indikator pengukuran, perbaikan dalam analisis dan organisasi pendidikan. Disarankan agar sekolah dapat meningkatkan efektivitas proses audit internal dengan memanfaatkan hasilnya sebagai acuan untuk perbaikan berkelanjutan bagi sekolah. Proses audit menjamin bahwa sistem manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif dan sekolah harus meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, tujuan mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif (Gaspersz, 2002, hlm. 52).
2. Hasil penelitian menunjukkan skor terendah dari variabel kepuasan pelanggan yaitu indikator berwujud. Dimana sekolah harus menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap yang berguna untuk kenyamanan pelanggan ketika di sekolah, fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap kepuasannya pun akan meningkat (haryanto, 2013, hlm. 752).