

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Manajemen kualitas yang ada pada taksi konvensional X sudah cukup baik jika dibandingkan dengan kompetitor yaitu perusahaan taksi online, baik taksi konvensional X maupun taksi online sudah sama baik dalam memenuhi kualitas jasa yang di inginkan oleh konsumen
2. QFD merupakan metode yang sangat membantu perusahaan dalam menentukan prioritas sesuai dengan keinginan konsumen, salah satu caranya adalah dengan melakukan perhitungan skor tingkat kepentingan (prioritas x relationship).
3. Dengan metode QFD pihak perusahaan dapat mengetahui apa aspek jasa yang di inginkan oleh konsumen dan mengetahui kelemahan mereka sehingga dapat melakukan perbaikan berdasarkan prioritas kebutuhan.

1.2 Saran

Setelah dilakukan penelitian, dapat diberikan beberapa saran saran, diantaranya

1. Perusahaan sebaiknya mengadakan pelatihan SOP jasa kepada seluruh karyawan, khususnya customer service dan pengemudi.
2. Melakukan perawatan armada agar fasilitas terjaga, dan dapat membuat konsumen nyaman.
3. Melakukan pengembangan dalam layanan pemesanan, khususnya layanan berbasis aplikasi, meskipun telah ada aplikasi tetapi masih perlu banyak pembaharuan yang perlu dilakukan guna mengurangi *error*.

Dimas Arya Pradita, 2018

*IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4. Mempertahankan untuk memasang identitas pengemudi dan armada.
5. Menyediakan layanan *e-payment* dan memperluas jaringan pembayaran *e-payment*.
6. Menyediakan layanan *customer care* untuk mendengarkan keluhan serta masukan kosumen