

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuesioner terdapat keluhan pelanggan SMKN 6 yang dapat diterjemahkan menjadi 24 *voice of customer* yang didapatkan dari perhitungan gap 5. Dari 24 *voice of customer* tersebut dikelompokkan menjadi 10 bagian menurut *service quality* yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, Akses, Komunikasi, Kesopanan, Kompetensi, dan Kredibilitas.
2. Atribut-atribut pelayanan jasa SMKN 6 yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan (*raw weight*):
 - a. Kelompok nilai terbesar pertama yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut ketanggapan manajemen menerima keluhan siswa, kenyamanan tempat duduk/bangku dalam kelas, dan kebersihan toilet pada SMKN 6.
 - b. Kelompok nilai terbesar kedua yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut kenyamanan suhu dalam kelas (tersedianya ventilasi), kebersihan gedung SMKN 6, dan kebersihan ruang kelas dan ruang laboratorium.
 - c. Kelompok nilai terbesar ketiga yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut transparansi dan kesesuaian biaya sekolah, tersedianya ruang kelas dan ruang lab yang memadai, dan fasilitas SMKN 6 mudah diakses.
3. Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh pihak SMKN 6 sesuai dari prioritas perhitungan *Quality Function Deployment* antara lain: membuat daftar biaya administrasi resmi pada ruang tata usaha, pembuatan laporan keuangan per semester, konsistensi dalam pelaksanaan SOP, penambahan fasilitas pada ruangan kelas dan laboratorium, pemberian pelatihan rutin kepada karyawan dan guru, pembuatan jadwal konseling, pembuatan website dan jejaring sosial untuk informasi, penambahan CCTV pada setiap lorong dan kelas, pemberian alarm tanda kebakaran dan APAR, penambahan AC

atau fan dalam kelas, peremajaan bangku dalam kelas, penyediaan checklist pembersihan, penerapan budaya kerja yang baik, pemberian penunjuk jalan berupa plang atau kode pada lorong sekolah.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. SMKN 6 dalam pengambilan keputusan hendaknya selalu mempertimbangkan *voice of customer* dan didukung dengan pelayanan yang merata.
2. Mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan matriks yang digunakan untuk menyempurnakan *quality function deployment* yang lebih baik lagi.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengintergrasikan antara model KANO dengan *quality function deployment* agar dapat diketahui *attractive need* di samping *basic need* serta penggunaan metode SWOT untuk penyusunan strategi lebih lanjutnya.