

"Bersukacitalah dalam Tuhan dan bersorak-soraklah, hai orang-orang benar, bersorak-sorailah, hai orang-orang jujur". (Mazmur 32 : 11)

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Pelayanan PDAM

Atribut – atribut pelayanan yang diharapkan pelanggan PDAM Buleleng Singaraja, antara lain meliputi : *responsibility* (kemampuan), kemudahan, kinerja petugas, dan fasilitas

Dari atribut – atribut pelanggan tersebut di atas, maka respon teknis yang dilakukan pihak PDAM ialah : menambah debit air yang didistribusikan, merawat atau memelihara pompa distribusi, mengadakan petugas piket hubungan pelanggan, meningkatkan disiplin petugas, menambah fasilitas kursi dan tv, melatih satpam yang handal dan lain – lain.

2. Produk “Yeh Buleleng”

Atribut – atribut produk ‘Yeh Buleleng’ yang diharapkan pelanggan PDAM Buleleng Singaraja, antara lain meliputi : kualitas air minum, harga, kemasan, kandungan mineral, distribusi, *delivery order*, hadiah, dan informasi yang jelas.

Dari atribut – atribut pelanggan tersebut di atas, maka respon teknis yang dilakukan pihak PDAM ialah : menambah petugas pelayanan, memperbanyak lokasi distribusi, pengisian galon dengan mesin dan lain – lain.

6.2. Saran

Dari hasil studi kasus pada penelitian Tugas Akhir ini dapat disarankan beberapa hal, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas ternyata ada beberapa variabel yang menunjukkan inkonsistensi, tetapi karena tingkat reliabilitas cukup tinggi (mendekati 0,9) maka dipilih untuk mempertahankannya walaupun demikian jika penelitian ini akan dikembangkan lebih lanjut maka, variabel yang inkonsistensi harus dilacak sumbernya lebih dahulu, yang kemungkinan disebabkan oleh karena bervariasinya karakteristik konsumen atau malah invaliditas dari pemilihan

konsumen. Jadi dengan demikian diminta untuk berhati – hati dalam menggunakan hasil penelitian ini secara langsung.

2. Dilakukan perbaikan kualitas layanan dan produk sesuai alternatif masukan yang telah dijabarkan pada bagian analisa.
3. Disarankan peningkatan kualitas layanan dan produk menggunakan metode FAST dan QFD.
4. Menggunakan Genzet pada setiap pompa distribusi.
5. Fungsi pelayanan lebih ditingkatkan, jangan hanya berorientasi pada profit (keuntungan).
6. Pengisian galon, penyegelan, pencucian galon sebaiknya menggunakan sistem otomatis.
7. Menggunakan kerat – kerat galon, untuk menghindari kerusakan pada tutup galon.

"Bersukacitalah, hai pemuda, dalam kemudaanmu, biarlah hatimu bersuka pada masa mudamu, dan turutilah keinginan hatimu dan pandangan matamu, tetapi ketahuilah bahwa karena segala hal ini Allah akan membawa engkau ke pengadilan!

Buanglah kesedihan dari hatimu dan jauhkanlah penderitaan dari tubuhmu, karena kemudaan dan fajar hidup adalah kesia-siaan". (Pengkhotbah 11 : 9 – 10)

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arcana, Nyoman, 1996, "*Pengantar Statistik II untuk Ekonomi*", Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Cohen L, 1995, *Quality Function Deployment : "How to Make QFD Work for You"*. Addison Wesley Publishing Company, Massachusess.
- FX. Andi Kristiono. S, Penggunaan, 2003, "*Quality Function Deployment Untuk Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Kompor Pada PT. Pogot Indah* Surabaya, Tugas Akhir, UKWM, Surabaya.
- Ginger R. Adams, *FAST Doesn't Flow*, inc (www.Google.com)
- John Wiley & Sons, 2002, "*Total Quality Management" : A Cross Functional Perspective*.
- Kenneth Crow, "*Customer Focused Development With QFD*", inc (www.Google.com).
- Kenneth Crow, "*Value Analysis and Funtion Analysis System Technique*". inc (www.Google.com).
- Mirahwati Sunny, 2002, "*Penggunaan Quality Fuction Deployment Untuk Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*", Tugas Akhir, UKWM, Surabaya.
- Thomas L. Saaty, 1994, "*Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with The Analytic Hierarchy Process*".