

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Mengacu pada tujuan penelitian, berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi strategi analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yang meliputi perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pengendalian di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus sudah dilakukan dengan baik. Ukuran kinerja dalam pelaksanaan kinerja karyawan yang dilakukan dengan cara yaitu:
 - a. Ongkos Produksi
UMKM Mie Ayam H. Subiyono menghasilkan produk yang sesuai keinginan konsumen. Harga dan ongkos produksi disesuaikan dengan kualitas produk yang dihasilkan dan segmen penjualannya.
 - b. Kualitas produk yang disediakan perusahaan harus memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh pemilik UMKM.
 - c. Tingkat pelayanan
 - 1) Ketersediaan (*availability*) dan kemudahan untuk mendapatkan produk dengan menyediakan berbagai produk mie dengan berbagai varian olahan mie basah seperti mie ayam, mie ramen, mie bandung, pangsit, bahkan produk jadi seperti saos untuk memberikan konsumen pilihan dalam memesan produk.
 - 2) Kecepatan pelayanan
Mie yang sudah dipesan konsumen akan disediakan sesuai varian dan dengan tanggal dan waktu yang dijanjikan.

Adapun pelaksanaan pengawasan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus sudah dilakukan dengan baik. Model pelaksanaan yang dilakukan dengan

meningkatkan pengawasan dan pengendalian kualitas pada produk untuk menghindarkan produk yang cacat dan memberi kemudahan dalam pemesanan produk.

2. Kendala dan Solusi pelaksanaan kualitas pelayan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terdiri atas proses pembuatan yang cukup lama menyebabkan penjualan tidak lancar dan konsumen mengeluh mengenai persediaan produk jadi, gangguan listrik dan tenaga kerja yang tidak masuk kerja atau terlambat. Adapun kendala pelaksanaan pengawasan kualitas pelayan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah kualitas bahan dasar yang tidak baik dan proses penggilingan mie yang tidak sesuai atura perusahaan, serta hama tikus. Dan Solusi permasalahan dari pelaksanaan kualitas pelayanan adalah kekosongan stok dapat diminimalisir dengan penjadwalan, pemesanan via whatsapp atau sms, dan *routing* selama kegiatan produksi, produksi akan diproduksi dengan menggunakan genset jika listrik padam, dicarikan tenaga pengganti apabila ada tenaga kerja yang tidak masuk kerja. Adapun solusi permasalahan dari pelaksanaan pengawasan kualitas pelayanan adalah kualitas bahan yang tidak baik dapat ditukar, memperketat proses pengawasan produk, Produk yang cacat atau tidak sempurna akan ditangani sesuai kriterianya, mesin akan dicek dan dibersihkan sebelum kegiatan produksi dan setiap 3 atau 4 bulan sekali akan diservis, serta memakai kardus dan memberi racun tikus.

B. Dependensi Penelitian

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, yang meliputi:

1. Ketergantungan hasil penelitian yang sebelumnya masih kurang peneliti dapatkan serta adanya pandemic COVID-19.
2. Kekurangan waktu, biaya, dan tenaga sehingga membuat penelitian ini kurang maksimal karena adanya COVID-19.
3. Ketidak mandirian pengetahuan peneliti dalam membuat dan menyusun tulisan sehingga perlu diuji kembali.
4. Keterbatasan peneliti dalam menganalisis pengawasan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas

Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus dikarenakan banyak faktor penentu.

C. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis sampaikan di atas, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan supaya dalam melayani pembeli maupun planggan dengan menggunakan metode indicator pelayanan seperti Tangiables, Reability, Responsive, Assurance, dan Empathy sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan di UMKM tersebut.
2. Perusahaan hendaknya melakukan pengujian laboratorium untuk produknya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kandungan di dalam mie, yang akan berguna dalam menentukan kepastian masa ketahanan sampai kedaluarsa. Selain itu, konsumen pula akan semakin percaya dengan adanya *nutrition fact* yang tercantum dalam kemasan sebagai pertimbangan dalam membeli suatu produk.
3. UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus hendaknya mengimplementasikan prinsip keadilan secara menyeluruh untuk semua elemen dan tindakan manusia. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalkan adanya faktor *human error* dalam pelaksanaan kegiatan produksi.
4. Guna meminimalkan adanya produk cacat pada produk jenang hendaknya peran *quality control* harus lebih dioptimalkan.
5. Membuat Job Desk untuk karyawan sehingga lebih disiplin dan tidak mengganggu waktu produksi maupun pemesanan pelanggan.

D. Penutup

Dalam mendapatkan rasa puji syukur kehadiran Allah SWT yang sudah memberi taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti, agar peneliti bisa terselesainya penelitian skripsi ini. Peneliti memahami bahwa penelitian atau pembahasan skripsi ini jauh dari kata sempurna, sebab

keterkaitan kemampuan peneliti. Peneliti senantiasa mengharapkan saran serta kritik yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

