

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan dari sistem manajemen dengan proses inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik dukungan dari sistem manajemen maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin buruk dukungan dari sistem manajemen semakin rendah pula proses inovasi pelayanan.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan dari sistem manajemen dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti baik buruknya dukungan dari sistem manajemen belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan pada perusahaan.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fokus pada pelanggan dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti baik buruknya fokus pada pelanggan belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan pada perusahaan.
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perbaikan secara terus menerus dengan proses inovasi pelayanan. Hal ini berarti baik buruknya perbaikan secara terus menerus belum mampu meningkatkan proses inovasi pelayanan yang dilakukan pada perusahaan.

5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara perbaikan secara terus menerus dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik perbaikan secara terus menerus maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin lemah dalam perbaikan secara terus menerus semakin rendah pula kualitas pelayanan.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara perbaikan secara terus menerus dengan produk inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik perbaikan secara terus menerus maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin lemah dalam perbaikan secara terus menerus semakin rendah pula proses inovasi pelayanan.
7. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Information system quality dengan proses inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin buruk kualitas sistem informasi semakin rendah pula proses inovasi pelayanan.
8. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Information system quality dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin buruk kualitas sistem informasi semakin rendah pula kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh yang signifikan antara ICT usage dengan proses inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat.

10. Terdapat pengaruh yang signifikan antara ICT usage dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik penggunaan teknologi informasi dan komunikasi maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat.
11. Terdapat pengaruh yang signifikan antara ICT usage dengan produk inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik penggunaan teknologi informasi dan komunikasi maka produk inovasi pelayanan akan semakin meningkat.
12. Terdapat pengaruh yang signifikan antara knowledge sharing dengan proses inovasi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik berbagi pengetahuan maka proses inovasi pelayanan akan semakin meningkat.
13. Terdapat pengaruh yang signifikan antara service culture dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik budaya pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

## **5.2. Saran**

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran sebagai berikut::

1. Perbaikan terus menerus merupakan indikator TQM yang memiliki pengaruh paling kuat terutama dalam meningkatkan produk inovasi pelayanan. Untuk itu perusahaan perlu meningkatkan dalam Total Quality Management terutama pada perbaikan terus menerus misalnya dengan mengidentifikasi kebutuhan peningkatan dan perbaikan dalam proses

kerja, mencari cara baru untuk meningkatkan hasil dan perbaikan proses kerja, membantu orang lain agar memiliki keinginan untuk menemukan cara melakukan perbaikan proses kerja dan menciptakan lingkungan yang terus menerus melakukan perbaikan proses kerja.

2. Bagi Peneliti lainnya, sebaiknya melakukan penelitian yang sama, dengan menyempurnakan model penelitian, misalnya menggunakan sampel pada industri yang lain, sehingga diharapkan akan menghasilkan kesimpulan yang mampu memperkuat teori yang dikemukakan.

