

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada jasa Advertising PT. Hartika Alsa Gema Sangkala) dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini menunjukkan jika perbaikan berkesinambungan ditingkatkan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.
2. Kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini bila kerja sama tim ditingkatkan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.
3. Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini karyawan yang ada lebih diberdayakan akan menghasilkan kualitas pelayanan
4. Perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah disampaikan maka implikasi manajerial antara lain:

1. Dalam perbaikan berkesinambungan hubungan yang paling kuat yaitu komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan
2. Dalam kerja sama tim hubungan yang paling kuat yaitu ada kesepakatan terhadap tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Dalam pemberdayaan karyawan yang paling kuat yaitu penghargaan dan pengakuan hasil kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan.