# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil setelah dilakukan analisis dan pembahasan pada bab iv adalah sebagi berikut.

1. Nilai konstanta *C* yang sesuai untuk memperoleh *bandwidth* yang optimum adalah $2\sigma$ karena mampu mengahasilkan nilai LSCV minimum, sehingga nilai *bandwidth* sebesar $2\sigma n^{-\frac{1}{3}}$. Diperoleh nilai batas kendali atas sebesar 278 detik dan batas kendali bawah sebesar 252 detik. Proses pelayanan informasi produk *banking* masih belum terkendali secara statistik dikarenakan masih terdapat pengamatan yang berada di luar batas kendali.
2. Penyebab dari pengamatan keluar dari batas kendali adalah sebagai berikut
   a. Manusia :

      *Agent* : Hold lebih dari 1 menit, tempo bicara lambat, bicara tidak sistematis, tidak *multitasking*, hold lebih dari 1 kali dan tidak responsif.

      *Customer* : Menanyakan ulang penjelasan *agent*, suara *customer* tidak jelas, tempo bicara lambat, lambat merespon *agent*, menanyakan lebih dari 1 pertanyaan.

   b. Material :

      *System* : Jumlah informasi yang disampaikan dan jumlah pertanyaan yang disampaikan banyak.



http://repository.unimus.ac.id

c. Mesin :

System :Cek aplikasi lain.

3. Hasil perhitungan analisis kapabilitas proses diperoleh hasil bahwa dari 1.000.000 pelayanan informasi produk *banking* terdapat 671.355 pelayanan dengan waktu pelayanan yang tidak sesuai spesifikasi dan memiliki potensi sebesar 896.171 pelayanan dengan waktu pelayanan yang tidak sesuai spesifikasi.

## 5.2 Saran

Saran untuk PT. "A" untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi waktu pelayanan informasi produk *banking* berdasarkan hasil dari diagram *ishikawa* adalah memberikan *briefing* dan *roleplay* terkait informasi produk *banking* kepada *agent* yang masih melakukan hal yang menyebabkan waktu pelayanan keluar dari batas kendali serta mengkaji ulang jumlah informasi yang harus disampaikan dan jumlah pertanyaan yang harus ditanyakan untuk mencari informasi dan pertanyaan yang masih bisa dikurangi atau dihilangkan.

http://repository.unimus.ac.id

http://repository.unimus.ac.id