

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk membahas “Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Serta Gaya Kepemimpinan Terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk”. Dari pengujian hipotesis dapat ditarik kesimpulan bahwa : Hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak, hal ini berarti bahwa variabel *quality goal* tidak dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal. Hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, hal ini berarti bahwa variabel *quality feedback* dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal. Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima, hal ini berarti bahwa variabel *quality incentive* dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal. Hipotesis keempat ( $H_4$ ) diterima, hal ini berarti bahwa variabel gaya kepemimpinan dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal. Hipotesis kelima ( $H_5$ ) diterima, hal ini berarti bahwa variabel *quality goal* dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal. Hipotesis keenam ( $H_6$ ) ditolak, hal ini berarti bahwa variabel *quality feedback* tidak dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal. Hipotesis ketujuh ( $H_7$ ) diterima, hal ini karena variabel *quality incentive* dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal. Hipotesis delapan ( $H_8$ ) diterima, hal ini

bahwa variabel gaya kepemimpinan dapat memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang memungkinkan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah menggunakan instrument berdasarkan pada persepsi jawaban dari masing-masing responden. Oleh karena itu, hal ini dapat menimbulkan masalah persepsi yang berbeda dari jawaban responden dengan keadaan yang terjadi sebenarnya.
2. Berdasarkan 55 kuesioner yang disebarkan kepada responden, total kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 35 kuesioner, sedangkan jumlah kuesioner yang tidak dikembalikan atau data yang tidak dapat diolah sebanyak 45 kuesioner ini dikarenakan manajer tidak ada ditempat, manajer sibuk, atau tidak diberikan izin oleh atasan.

## **C. Saran**

Beberapa saran yang akan disampaikan kepada pihak-pihak yang akan membutuhkan dan pada penelitian yang mengangkat hal yang hampir sama dalam penelitian ini. Saran yang akan diberikan adalah sebagai berikut :

1. Gaya kepemimpinan memfokuskan pada empat faktor yaitu pada (1) tuntutan tugas, (2) harapan dan tingkah laku rekan setingkat, (3) karakteristik, harapan dan tingkah laku karyawan, dan (4) budaya organisasi dan kebudayaannya, oleh karena itu para pemimpin dan karyawan diharapkan dapat menjalankan semua faktor tersebut dengan baik dan saling bekerja sama satu sama lain dalam memajukan perusahaan.
2. Disamping memperhatikan kualitas pada komponen, manajemen kualitas yang efektif juga menghendaki agar tidak meneruskan pengerjaan produk yang cacat atau rusak pada proses berikutnya dan tidak meneruskan pengiriman barang kepada konsumen, sehingga diperlukannya pengawasan kualitas agar dapat mengurangi jumlah pada produk cacat yang ditimbulkan oleh system operasi perusahaan . Dengan demikian manajemen kualitas proses mempunyai dampak terhadap kinerja kualitas proses.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengganti variabel moderating pada penelitian terdahulu menjadi variabel intervening untuk penelitian selanjutnya
4. Untuk populasi bisa diganti dengan perusahaan jasa perhotelan, dan perbankan. Sedangkan sampelnya bisa diganti dengan manajer-manajer tingkat menengah yang bekerja di perusahaan jasa perhotelan, dan perbankan.