

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis kualitas pelayanan pada Restoran Bebek Kaleyo Kota Harapan Indah, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan berdasarkan dimensi dan indikator:

1. Berdasarkan dimensi *Tangible* (bukti langsung) mendapat respon Positif dari konsumen. Yaitu, penataan eksterior dan interior ruangan, jenis menu yang variatif, lokasi yang mudah dijangkau, tata ruang yang bersih dan rapih, dan karyawan yang ramah dalam menyambut tamu. Keempat indikator tersebut mempunyai penilaian yang tinggi oleh responden dan konsumen merasa sangat setuju dengan indikator tersebut.
2. Untuk Dimensi *Reliability* atau kehandalan ini mendapat respon yang negatif, rata-rata responden banyak yang memilih kurang setuju dalam keempat indikator tersebut, seperti kecepatan dalam menyajikan pesanan, kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, makanan dan minuman diminati oleh konsumen
3. Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap mendapatkan respon negatif dari konsumen, sebagian besar responden memilih kurang setuju. Seperti, sigap melayani konsumen dari mulai menyambut konsumen sampai dengan tanggap dalam mengatasi kesulitan yang dialami konsumen.
4. Dimensi *Assurance* atau jaminan mendapatkan respon positif dari konsumen. Empat indikator tersebut adalah Konsumen merasa aman terhadap menu yang disajikan, Konsumen merasa nyaman dengan suasana ruangan di bebek Kaleyo, Mempunyai sertifikat MUI dalam menjamin kehalalan produknya, dan Mempunyai izin dari Depkes dalam kesehatan dan keamanan produk yang dihasilkan.

5. Dimensi *Empathy* mendapatkan respon yang positif terhadap Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan, Karyawan sigap menolong konsumen yang mengalami masalah seperti minuman yang tumpah, dan manajemen memberikan diskon khusus pada moment penting pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti perlu memberikan saran-saran, antara lain:

1. Bagi Penelitian

Dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian

Berikutnya terutama mengenai pemasaran analisis kualitas pelayanan dengan mengembangkan dimensi variabel yang lebih luas

2. Bagi Perusahaan

- a) Sehubungan dengan analisis kualitas pelayanan yang dijalankan oleh Restoran Bebek Kaleyo selama ini, sekiranya dapat dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan perusahaan dan mengembangkan usahanya menjadi lebih berkembang.
- b) Item dimensi *Reliability* atau (kehandalan) perlu dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen. Karena kecepatan dalam penyajian makanan, kemudahan dalam melakukan transaksi dan makanan dan minuman konsumen mengharapkan waktu menunggu yang lebih cepat dan tidak lama lagi untuk mengantri dengan melakukan cara transaksi seperti e-banking supaya tidak mengantri dan meunggu lebih lama lagi.
- c) item dimensi *Responsiveness* atau (daya tanggap) dalam hal ini karyawan harus lebih ramah dan sopan dalam menyambut “Selamat Datang di Bebek Kaleyo” karena konsumen akan meniali bagaimana pelayanan yang diberikan sejak mereka datang dan duduk direstoran tersebut. Kemudian karyawan harus lebih sigap dan tanggap dalam mengatasi konsumen yang mengalami kesulitan

dan akan menjadi suatu keunggulan tersendiri bagi pihak Restoran dalam melayani konsumen sehingga, konsumen akan datang kembali.

- d) Etos kerja karyawan dalam memberikan pelayanan perlu terus ditingkatkan, baik dengan memberikan training yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.