

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Atribut-atribut dari kualitas pelayanan dikembangkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan berdasarkan dimensi dan indikator:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* (bukti langsung) banyak mendapat respon negative dari konsumen. Yaitu, penataan eksterior dan interior ruangan, fasilitas ruang parkir fasilitas ruang ibadah, penampilan karyawan. Ada beberapa indikator yang mendapat respon negative dari konsumen, yang pertama penataan eksterior dan interior ruangan, fasilitas ruang parkir, dan fasilitas ruang ibadah. Sedangkan untuk penilaian penampilan karyawan sudah dinilai lumayan bagus, walaupun banyak juga konsumen yang merasa kurang setuju.
2. Untuk Dimensi *Reliability* atau kehandalan ini mendapat respon yang negatif, seperti waktu menunggu pesanan yang sudah cukup pas untuk diberikan kepada konsumen, kemudahan cara membayar dengan mengantarkan langsung bill ke konsumen, dan kehandalan karyawan dalam mengantarkan pesanan kekonsumen, kualitas mutu makanan dan minuman.
3. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap memiliki tiga indikator yang semuanya mendapat respon positif dari konsumen, yaitu, Karyawan di Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun melayani konsumen langsung saat konsumen datang dan duduk dan Karyawan selalu siap sedia

untuk membantu konsumen yang kesulitan dalam memesan makanan, karyawan cepat membersihkan meja kotor.

4. Dimensi *assurance* atau jaminan ini mempunyai empat indikator yang mendapat respon positif dari konsumen. Empat indikator ini adalah Keamanan dan Kenyamanan di Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun sangat terjaga, Karyawan di Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun selalu jujur dalam melayani konsumen, Mempunyai izin dari departemen kesehatan dalam menyajikan semua makanan dan minuman Kemampuan karyawan dalam melakukan komunikasi yang baik dan sopan di Restoran Pecel Lele Lela Cabang.
5. Dalam dimensi empati penulis memberikan dua, yaitu Pemberian pelayanan terhadap semua konsumen tanpa pilih-pilih di Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun, Karyawan selalu memberikan informasi yang tepat dalam menyajikan menu kepada konsumen. dari hasil kuesioner atas dua pernyataan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen merespon positif atas rasa empati yang ditunjukkan oleh karyawan.

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 Pecel Lele Lela selama ini, sekiranya dapat dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan perusahaan dan mengembangkan usahanya menjadi lebih berkembang.
- b) Item dimensi dari table 3.6 *tangible* (buktifisik) yaitu, Penataan eksterior dan interior didalam maupun diluar ruangan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen saat berkunjung

termasuk bangku dan meja yang nyaman dan tidak membuat konsumen risih. Adapun fasilitas ruang ibadah harus disediakan untuk pemeluk agama islam, seperti musholla, hal ini sangat penting untuk restoran yang ingin mempunyai banyak pelanggan tetap, karena musholla membuat konsumen ingin tetap berlama-lama didalam restoran dan memesan menu yang lebih karena tidak terhalang waktu ingin menunaikan ibadah. Ruang parkir yang tersedia juga harus memadai dengan banyaknya pengunjung yang dating tiap hari.

- c) Item dimensi *reliability* atau daya tanggap yang sudah di berikan oleh restoran saat ini sangat jauh dari harapan konsumen. Waktu menunggu pesanan harus dipercepat dan dibuat standar waktu penyajian pesanan, konsumen dalam hal ini mengharapkan waktu menunggu pesanan yang cepat sehingga konsumen bias menikmati pesanan dengan segera dan akan menjadi suatu keunggulan tersendiri bagi pihak Restoran dalam melayani konsumen sehingga, konsumen akan datang kembali. Sedangkan kemudahan cara membayar di Restoran Pecel Lele Lela harus diberikan kebijakan yang membuat konsumen tidak akan mengantri lagi, menunggu lebih lama lagi.
- d) Etos kerja karyawan dalam memberikan pelayanan perlu terus ditingkatkan, baik dengan memberikan training yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.