

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di restoran ZX diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola Restoran ZX masih berada dibawah harapan pelanggan, atau pelayanan yang selama ini diberikan oleh Restoran ZX belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.21 dari perhitungan kualitas didapatkan hasil 0.887. yang belum memenuhi standart ( $\geq 1$ ) maka kepuasan pelanggan masih belum tercapai.
2. Adapun prioritas atribut yang perlu ditingkatkan setelah dianalisis dalam skala persepsi dan harapan, dimana atribut-atribut tersebut semuanya memiliki tingkat harapan yang tinggi, sedangkan persepsinya belum tercapai. Dari hasil analisis dapat disusun pada tabel 4.24 suatu prioritas perbaikan atribut-atribut kualitas pelayanan sebagai berikut:
  - Pemberian jasa pelayanan (makanan) yang cepat
  - Karyawan (waiters) Restoran memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan

#### **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang lebih baik, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan penelitian ini, diharapkan pihak restoran segera memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan prioritas perbaikan pertama yang diperoleh.

2. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan bagaimana cara memberi pelayanan yang cepat kepada konsumen.
3. Kepuasan pelanggan ini perlu dilakukan penelitian secara periodik, karena dari waktu ke waktu persepsi dan harapan pelanggan bisa berubah-ubah. Atau mungkin pada penelitian berikutnya memiliki atribut-atribut baru dan konsep layanan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.