

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan pada Bab IV, maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang sudah baik, hal ini terlihat dari rata-rata dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan termasuk dalam kriteria skor “Tinggi”. Dengan begitu, menunjukkan bahwa Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya. Meskipun kualitas pelayanan Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang sudah baik tetapi di antara lima dimensi kualitas pelayanan ada satu dimensi kualitas pelayanan yang tergolong rendah dan memiliki persentase yang rendah yaitu pada dimensi bukti fisik dengan pernyataan “Karyawan berpenampilan/berpakaian rapi, sopan dan bersih” dan “Tempat parkir yang luas”.
2. Kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh para pelanggan secara keseluruhan adalah pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang, hal ini terlihat dari nilai rata-rata persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan yang termasuk pada kriteria skor “Tinggi”. Dari nilai rata-rata persentase kepuasan pelanggan tersebut, pernyataan kepuasan pelanggan yang memiliki persentase tertinggi adalah pelanggan yang merasa puas dengan karyawan bertindak cepat dalam menerima pesanan pada saat pelanggan berkunjung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat dan dijadikan masukan bagi Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang sebagai berikut:

1. Untuk kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang sebaiknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan sehingga pelanggan dapat tetap loyal serta dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Diharapkan pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun dapat memberikan perhatian khusus terhadap penampilan karyawan seperti memberikan seragam yang dapat dijadikan sebagai ciri khas dari karyawan Bakso dan Mie Ayam Midun. Penampilan gaya rambut karyawan wanita hendaknya diikat pada saat sedang bekerja sehingga terlihat lebih rapi dan bersih. Tempat parkir yang tidak begitu luas juga perlu diperhatikan oleh pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun karena konsumen merasa kesulitan untuk parkir kendaraannya. Pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun diharapkan dapat memberikan tempat parkir cadangan seperti dimanfaatkannya halaman kosong yang terletak di sebelah Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang atau menyewa lahan kosong untuk dijadikan tempat parkir mobil atau motor.
2. Untuk kepuasan pelanggan diharapkan pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang selalu mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari pelanggan supaya konsumen merasa puas dan tidak merasa kecewa karena salah satu tujuan utama perusahaan adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan.