

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang belum sesuai dengan harapan konsumen atau tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran I atau yang menjadi prioritas utama konsumen pada diagram kartesius. Atribut-atribut tersebut yaitu tempat yang bersih dan nyaman, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan konsumen, ketepatan waktu atau cepat dalam menyajikan makanan, kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, dan karyawan tidak membiarkan konsumen menunggu. Atribut-atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen tetapi dalam kenyataannya belum memenuhi harapan konsumen.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yang diterima oleh konsumen RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang adalah dimensi jaminan (*assurance*). Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) berdasarkan kinerja atau kenyataan yaitu sebesar 78,2%. Hal yang termasuk dalam dimensi jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan karyawan yang baik mengenai menu dan harga makanan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, sikap sopan santun yang dimiliki karyawan, dan keramahan karyawan terhadap konsumen. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yang diharapkan oleh konsumen RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang adalah dimensi berwujud (*tangibles*). Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata dimensi berwujud (*tangibles*) berdasarkan harapan atau kepentingan yaitu sebesar 89,7%. Hal yang termasuk dalam dimensi berwujud yaitu memiliki lokasi yang strategis, peralatan dan perlengkapan yang

digunakan dalam kondisi baik, sarana parkir yang dimiliki memadai, dan tempat yang bersih dan nyaman.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dibahas, maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang harus meningkatkan kinerja atau kenyataan kualitas pelayanan agar bisa memenuhi harapan dari konsumen. Untuk dapat menjadikan RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang tempat yang bersih dan nyaman, pemilik dapat menerapkan piket kebersihan kepada karyawan. Serta dalam hal pelayanan seperti pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan konsumen, ketepatan waktu dalam menyajikan makanan, kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, dan karyawan tidak membiarkan konsumen menunggu, pemilik dapat memberikan pengarahan atau pelatihan terhadap karyawan-karyawan yang lama ataupun yang baru.
2. RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang harus memperbaiki kinerja dari dimensi reliabilitas (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*). Berdasarkan hasil rata-rata persentase kinerja, dari kedua dimensi tersebut dapat kita lihat bahwa nilai rata-rata persentase kinerja dari kedua dimensi tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Nilai rata-rata dari dimensi realibilitas (*reliability*) berdasarkan kinerja yakni sebesar 71,8% dengan rata-rata harapan sebesar 88,8%. Sedangkan nilai rata-rata dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berdasarkan kinerja yakni sebesar 71,8% dengan rata-rata harapan sebesar 89,2%. Dalam dimensi reabilitas dan ketanggapan, pemilik dapat memberikan pengarahan dan pelatihan kepada setiap karyawan. Baik yang lama ataupun baru yang akan bekerja di RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang.