

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penjabaran-penjabaran yang telah dibuat pada bab 4, maka pada bab 5 ini akan disimpulkan dan diberikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut tentang kualitas pelayanan.

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang pada dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 72%, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 70%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 71%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 74% dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 72%. Jadi, berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*) adalah baik atau kuat.
2. Dari dimensi–dimensi terhadap kualitas pelayanan pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang, diketahui bahwa dimensi keandalan sebesar 70% yang berarti memiliki persentase paling rendah dibandingkan dari empat dimensi lain. Sedangkan dimensi yang memiliki persentase paling besar diantara dimensi– dimensi terhadap kualitas pelayanan pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang adalah dimensi jaminan yang memiliki persentase sebesar 74%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Bakso Sony Lampung Cabang Palembang harus mempertahankan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik. Akan tetapi, jika dilihat dari penilaian tersebut masih terdapat penilaian yang kurang maksimal, hal tersebut berarti pihak Bakso Sony Lampung Cabang Palembang juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap belum terlalu maksimal, hal ini bertujuan untuk kenyamanan yang konsumen rasakan.
2. Berdasarkan data yang didapat dimensi keandalan mendapat persentase paling rendah yaitu sebesar 70%, maka dari itu sangat penting bagi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang untuk melayani konsumen tanpa kesalahan agar konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakso Sony Lampung Cabang Palembang.