

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yang diterima oleh konsumen KFC Cabang Merdeka Palembang adalah dimensi jaminan (*assurance*). Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 76,33%. Hal yang termasuk dalam dimensi jaminan (*assurance*) yaitu Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu dan harga makanan memperoleh hasil sebesar 81,7%, Karyawan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik memperoleh hasil sebesar 79,0%, Karyawan memiliki sikap sopan santun terhadap konsumen memperoleh hasil sebesar 72,7%, Karyawan memiliki keramahan terhadap konsumen memperoleh hasil sebesar 72,0%.
2. Selain ada dimensi yang paling dominan, terdapat dimensi yang paling rendah diantara dimensi yang lainnya yaitu dimensi berwujud (*tangibles*). Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata dimensi berwujud (*tangibles*) sebesar 57,33%. Hal yang termasuk dalam dimensi berwujud (*tangibles*) yaitu KFC Cabang Merdeka memiliki bangunan gedung yang bagus memperoleh hasil sebesar 62,7%, KFC Cabang Merdeka memiliki fasilitas, perlengkapan, dan peralatan yang memadai memperoleh hasil sebesar 52,3%, Karyawan KFC Cabang Merdeka berpenampilan rapi, bersih, dan menarik memperoleh hasil sebesar 63,0%, Memiliki sarana parkir yang memadai memperoleh hasil sebesar 51,3%.
3. Kualitas pelayanan pada KFC Cabang Merdeka sudah baik dan terjadi kepuasan pelanggan dengan skor 66% tergolong kuat yang berarti konsumen puas dan pada hasil rata-rata dari kelima dimensi yaitu sebesar 68,91% yang tergolong kuat. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan seimbang dengan hasil yang didapat pada kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

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

1. Pada dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*) maka perusahaan harus mempertahankan hasil yang telah diperoleh guna untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada. Namun, alangkah baiknya jika kualitas pelayanan yang telah baik ditingkatkan lagi kemampuannya agar menjadi lebih baik lagi untuk konsumen.
2. Pada dimensi yang memiliki hasil rata-rata paling rendah yaitu dimensi berwujud (*tangibles*), dimensi tersebut perlu diberikan perhatian khusus dari pihak perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus dipertahankan kualitas yang telah diperbaiki nantinya. Misalnya mulai dari gedung bangunan yang sebaiknya lebih diperhatikan agar terlihat lebih menarik sekaligus tempat parkir yang harus lebih memadai, fasilitas-fasilitas yang ditawarkan juga harus lebih diperhatikan dan diperbaiki agar tidak ada kekurangan dan dapat memuaskan konsumen.
3. Dari hasil perhitungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa hasil yang didapat sudah baik. Oleh karena itu, hasil yang telah didapat harus dipertahankan, namun ada baiknya jika ditingkatkan lagi karena dari kelima dimensi terdapat satu dimensi yang rendah, jika dimensi yang rendah tersebut diperbaiki maka tingkat atau level kepuasan pelanggan akan lebih meningkat dan lebih baik lagi.