

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dari Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang sudah baik terbukti dari diagram kartesius pada Kuadran B yang menunjukkan bahwa terdapat empat item dari prioritas utama kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan. Akan tetapi pada Kuadran C dan Kuadran D terdapat jumlah item pernyataan yang, artinya Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik perlu memperhatikan kembali prioritas utama dibandingkan melebihkan pelayanan yang prioritasnya biasa-biasa saja bagi pelanggan. Dengan begitu jumlah konsumen dari Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik dapat meningkat karena terpenuhinya prioritas utama kualitas pelayanan.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang dicapai adalah dimensi jaminan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,18 persen, atau dengan nilai indeks kenyataan sebesar 79,33 persen dan nilai indeks harapan sebesar 87 persen.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang sudah baik (Kuadran B) pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang tetap dipertahankan, dan pelayanan yang belum baik (Kuadran A dan C) dimaksimalkan agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

2. Hendaknya dimensi kualitas pelayanan selain dimensi jaminan tetap harus ditingkatkan sehingga semua dimensi mencapai nilai kesesuaian yang maksimal.