

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang pada dimensi Berwujud (*Tangible*) sebesar 61,7%, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 63,8%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 65,85%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 77,4% dan dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 66%. Jadi, secara keseluruhan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi diatas pada Ayam Bakar Bumbu Palembang rata-rata sebesar 66,95% yaitu dalam skala puas atau baik.
2. Dari dimensi-dimensi terhadap kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang, diketahui bahwa dimensi Berwujud sebesar 61,7% yang berarti memiliki persentase paling rendah dibandingkan dengan empat dimensi lainnya. Sedangkan dimensi yang memiliki persentase paling tinggi diantara dimensi-dimensi terhadap kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang adalah dimensi Jaminan yang memiliki persentase sebesar 77,4%.

5.2 Saran

1. Ayam Bakar Bumbu 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 Ayam Bakar Bumbu Palembang juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap belum maksimal untuk kenyamanan yang akan dirasakan oleh konsumen.
2. Berdasarkan data yang didapat pada dimensi Berwujud mendapatkan persentase paling rendah yaitu sebesar 61,7%, maka dari itu sangat penting bagi Ayam Bakar Bumbu Palembang sebaiknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan sehingga

konsumen dapat tetap loyal serta dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Diharapkan pemilik Ayam Bakar Bumbu dapat memberikan karyawannya masukkan ataupun arahan mengenai kebersihan meja/kursi dan pendingin ruangan demi kenyamanan bersama. Kemudian, untuk tempat parkir yang tidak begitu luas juga perlu diperhatikan oleh pemilik Ayam Bakar Bumbu karena konsumen merasa kesulitan untuk parkir kendaraannya. Pemilik Ayam Bakar Bumbu diharapkan dapat memberikan tempat parkir cadangan seperti memanfaatkan halaman kosong yang terletak disebelah Ayam Bakar Bumbu atau menyewakan lahan kosong untuk dijadikan tempat parkir mobil maupun motor.