

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis) masih dibawah standar yang diharapkan pelanggan, dimana rata-rata nilai indeks kinerja sebesar 3,58 dan rata-rata nilai indeks harapan sebesar 4,18. Ini berarti, pelanggan merasa tidak puas atas kinerja yang telah diberikan oleh Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall.
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall yaitu terletak pada kuadran B yakni kebersihan fasilitas fisik yang terjaga, peralatan yang modern, Memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya, Memperhatikan kebutuhan dan minat pelanggan dengan baik, Menyediakan layanan dengan baik dari awal hingga akhir, Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/document, Menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, Perilaku Karyawan KFC menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan, Pelanggan merasa aman saat berada di KFC, Para karyawan KFC selalu sopan terhadap pelanggan.
3. Faktor-Faktor yang perlu di tingkatkan yaitu terletak pada kuadran A yakni Ketersediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat, Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat, dan Karyawan memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan dapatkan rasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall.
2. Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall harus mempertahankan faktor-faktor yang telah sesuai dengan harapan pelanggan dan juga harus meningkatkan kinerja dari faktor-faktor yang menjadi prioritas utama pelanggan yaitu Ketersediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat, Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat, dan Karyawan memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.