

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun berdasarkan metode Servqual sebesar 94,0%, sehingga masih ada 6,0% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius, yaitu:
 - a. Pada kuadran A (Prioritas utama), terdapat 8 indikator yakni kecepatan penyajian makanan (3), karyawan cepat merespon ketika dipanggil (6), kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan (8), Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual (10), keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan (14), kebersihan area rumah makan (19) serta suhu ruangan yang nyaman (22).
 - b. Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), terdapat 10 indikator yakni proses pemesanan yang mudah (1), karyawan dapat melayani pelanggan dengan tepat (2), rasa makanan dan minuman yang konsisten (4), kecepatan saat proses pembayaran (5), karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan (7), makanan dan minuman yang disajikan higienis (11), kebersihan peralatan makan (12), karyawan memahami kebutuhan pelanggan (17), waktu beroperasi yang nyaman (18) serta kebersihan dan kerapian karyawan (21).
 - c. Pada kuadran C (Prioritas Rendah), terdapat 3 indikator yakni ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan (13), kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan (15) serta kesediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan (16).

- d. Pada kuadran D (Berlebihan), terdapat 2 indikator yakni karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas (9) serta ketersediaan jumlah meja makan (20)
3. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
 - a. Kecepatan penyajian makanan
 - b. Karyawan cepat merespon ketika dipanggil
 - c. Kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan
 - d. Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual
 - e. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan
 - f. Kebersihan area rumah makan
 - g. Suhu ruangan yang nyaman

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya manager rumah makan melakukan training kepada karyawan agar pelayanan rumah makan mak dower rawamangun dapat ditingkatkan sehingga penyajian makanan dapat lebih cepat, karyawan dapat dengan cepat merespon ketika dipanggil, karyawan sigap dalam menangani keluhan pelanggan dan karyawan bisa lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dikarenakan kinerja karyawan yang belum optimal maupun kurangnya jumlah karyawan, khususnya pada waktu-waktu dimana pelanggan ramai berkunjung. Sebaiknya manager rumah makan sebagai penanggung jawab mengantisipasi hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hendaknya *Chef*, *Cook staff* serta *Stock keeper* dapat berkoordinasi dengan baik untuk rutin mengawasi dengan teliti stok bahan-bahan maupun makanan siap jadi yang tercantum dalam daftar menu sehingga pelanggan dapat terpenuhi semua kebutuhannya.
3. Hendaknya *Dinning staff* selalu mengkondisikan kebersihan area rumah makan serta suhu ruangan agar pelanggan merasa nyaman. Hal ini dapat

dilakukan dengan memastikan AC beroperasi normal dan dapat menyejukkan ruangan dengan baik. Jika terjadi kerusakan ataupun kelebihan jumlah pengunjung yang menjadikan ruangan panas, maka dapat dicarikan alternatif seperti menambah jumlah kipas angin, maupun cara-cara lainnya.

4. Hendaknya Rumah Makan Mak Dower Rawamangun juga memperhatikan pelayanan dalam hal ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan, kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan, kesediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan, karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas serta ketersediaan jumlah meja makan. Hal ini sebagai upaya untuk peningkatan kepuasan pelanggan apabila perbaikan pelayanan telah dilakukan pada hal-hal yang menjadi prioritas utama.