BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Restoran BMC Bandung dan analisa yang telah penulis lakukan, maka penulis mencoba membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang ada pada restoran BMC Bandung :
   - ***Tangible*** (berwujud) yaitu pelayanan yang dapat langsung dilihat dan dibuktikan, adapun pelayanan ini terdiri dari :

     Fasilitas dan Sarana Penunjang yang dimana dari segi masjid dan area parkir yang nyaman, kebersihan restoran meliputi karyawan yang selalu membersihkan meja makan dan penampilan karyawan yang serempak agar konsumen merasa enak melihatnya.
   - ***Reability*** (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, adapun pelayanan ini terdiri dari :

     Ketepatan Pelayanan dengan tepat waktu, Kecermatan pelayanan dalam melayani konsumen.
   - ***Responsivness*** (daya tanggap) yaitu pelayanan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan, adapun pelayanan ini terdiri dari :

Kesiapan pelayanan, Kecepatan Pelayanan di restoran dimana konsumen tidak dibiarkan menunggu lama saat memesan, kompetensi pelayanan, kesabaran pelayanan dalam memahami keluhan konsumen dan kepercayaan pelayanan.

- ***Emphaty (empati)*** yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. adapun pelayanan ini diantara lain :

  Kepekaan terhadap konsumen dan kemudahan pelayanan dengan memberikan pelatihan agar dapat mengambil keputusan dalam menghadapi kesulitan.

- ***Assurance*** (keyakinan) yaitu keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan sehingga pelayan merasa percaya dan terjamin terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Adapun pelayanan ini terdiri dari :

  Kompetensi dalam memberikan pelayanan, Kesabaran pelayanan dalam memahami keluhan konsumen dan kepercayaan pelayanan kepada konsumen.

2. Tanggapan responden tentang kepuasan akan kualitas pelayanan pada restoran BMC Bandung.

   A) Kuadran A (Tingkatkan Kinerja)

   Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh konsumen, tetapi pihak restoran belum melaksanakannya sesuai keinginan restoran. Atribut yang

termasuk didalamnya : Fasilitas dan sarana penunjang, Kepekaan karyawan dan Ketepatan waktu

Masjid merupakan salah satu atribut yang penting dimana konsumen merasa penting untuk kemudahan dalam beribadah dan areal parkir juga menjadi faktor yang penting dalam mempertimbangkan mencari tempat makan. Kepekaan Karyawan, dimana hal ini penting untuk mengetahui apa saja keinginan konsumen dan membantu keluhan keluhan konsumen. Ketepatan Waktu, juga salah satu atribut yang penting agar konsumen tidak dibiarkan menunggu lama dalam memesan makanan.

B) Kuadran Kedua (Pertahankan prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan kinerja restoran pada atribut ini juga sudah sangat baik sehingga konsumen merasa puas.

Atribut yang termasuk kedalam kuadran dua ini adalah Kompetensi pelayanan : Kebersihan restoran, Kecermatan pelayanan dan Pakaian karyawan

Konsumen pasti ingin mencari tempat yang bersih dan sehat. Kebersihan dan kerapihan restoran bisa dilihat dari kondisi meja yang slalu dibersihkan dan dirapihkan setelah konsumen makan. Dan juga pakaian karyawan yang serempak dapat menambah nilai kepada konsumen.

C) Kuadran Ketiga (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam ini merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerja restoran pada atribut ini juga kurang begitu diperhatikan. Atribut-atribut yang termasuk kedalam nya adalah Kecepatan pelayanan, Kemudahan pelayanan, Kepercayaan dan Kesiapan pelayanan.

Setiap konsumen menginginkan kepastian dan kerjasama sebelum mengkonsumsi suatu makanan. Oleh karena itu karyawan restoran harus mempunyai kemampuan untuk menjelaskan. Juga kemudahan agar konsumen tidak menunggu lama dalam memesan. Baik dari olahan juga konsumen mempertimbangkan untuk mempengaruhi kepercayaan konsumen.

5.2 Saran

1. Restoran BMC Bandung hendaknya memperbaiki kinderjanya pada beberapa atribut yang dirasakan penting oleh konsumen agar kepuasan menjadi meningkat.

2. Restoran BMC Bandung perlu menambah satu karyawan sebagai petugas parkir agar areal parkir yang kecil bisa digunakan semaksimal mungkin.

3. Restoran BMC Bandung perlu menambah variasi harga, terutama produk yang berharga murah, karena beberapa konsumen menilai harga makanan masih terlalu mahal.

4. Diharapkan karyawan restoran BMC juga diberi pelatihan agar karyawan dapat mengambil sikap dalam mengalami kesulitan-kesulitan dalam melayani konsumen.

4. Karyawan perlu mendapatkan arahan yang lebih banyak lagi agar bisa mengambil keputusan ketika ada konsumen yang mengeluh.