

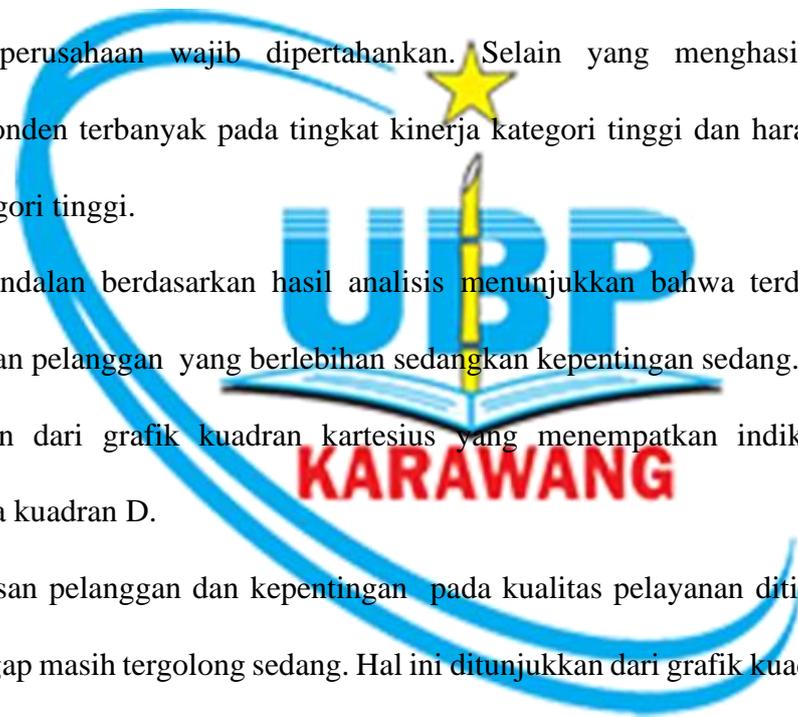
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penelitian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu. Maka hasil penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pada kualitas pelayanan dilihat dari indikator bukti langsung. Hal ini ditunjukkan dari grafik kuadran kartesius yang menempatkan indikator bukti langsung pada kuadran B. Artinya unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan wajib dipertahankan. Selain yang menghasilkan penilaian responden terbanyak pada tingkat kinerja kategori tinggi dan harapan juga pada kategori tinggi.
2. Indikator keandalan berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pelanggan yang berlebihan sedangkan kepentingan sedang. Hal ini ditunjukkan dari grafik kuadran kartesius yang menempatkan indikator keandalan pada kuadran D.
3. Tingkat kepuasan pelanggan dan kepentingan pada kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap masih tergolong sedang. Hal ini ditunjukkan dari grafik kuadran kartesius yang menempatkan atribut daya tanggap pada kuadran C. Artinya tingkat kualitas pelayanan masih rendah akan tetapi tingkat kepentingan juga rendah.
4. Tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan ditinjau dari indikator dimensi jaminan kategori kepuasan yang sedang atau cukup baik. Hal ini ditunjukkan pada diagram grafik kartesius pada kuadran C.

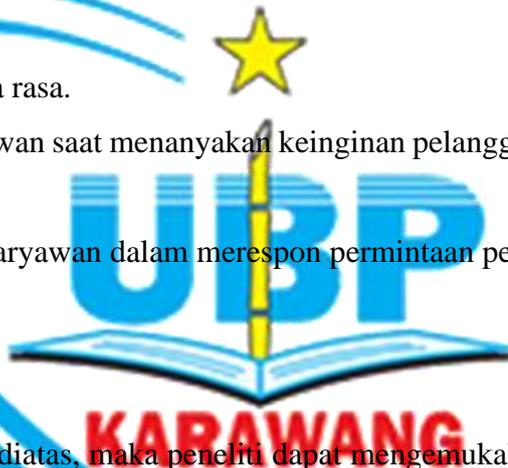


5. Tingkat kepuasan pelanggan tentang kepentingan dan kinerja pada dimensi Empati nilainya paling rendah, hal ini ditunjukkan pada diagram kartesius pada kuadran C.
6. Ada beberapa indikator yang harus di perbaiki oleh Rumah Makan Mie Xp Karawang antara lain:
 - a. Area parkir.
 - b. Fasilitas dan pelengkap, seperti tempat Ibadah, dan adanya *Tissue* di setiap meja makan.
 - c. Kecepatan melayani pesanan pelanggan.
 - d. Kecepatan saat menyediakan tempat duduk untuk pelanggan.
 - e. Kecepatan karyawan saat menangani pelanggan yang membutuhkan bantuan.
 - f. Konsistensi Cita rasa.
 - g. Perhatian karyawan saat menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang.
 - h. Kesungguhan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Rumah Makan Mie Xp Karawang, yaitu:

1. hendaknya lebih memperhatikan mengenai area parkir, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan saat pertama kali datang ke tempat Rumah Makan Mie Xp Karawang.
2. Hendaknya pelengkap makanan tersedia dengan baik, seperti tidak adanya *tissue* diatas meja makan, hal ini akan emepengaruhi sekali penilaian pelanggan saat selesai makan di tempat tersebut.
3. Fasilitas ibadah lebih diperhatikan lagi, agar ketika waktunya untuk beribadah pelanggan akan menilai mengenai kebersihan tempat ibadah, kerapihan dan kenyamanan.



4. Hendaknya lebih memperhatikan kecepatan karyawan saat melayani pesanan, hal ini sangat penting bagi pelayanan Rumah Makan Mie Xp Karawang, agar pelanggan tidak menunggu saat memesan makanan, untuk itu harus ada perbaikan dalam setiap masalah, supaya pelayanan di Rumah Makan Mie Xp Karawang mendapatkan penilaian baik di mata pelanggan dan masyarakat.



