

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dengan mengambil data dari 110 orang responden, Berdasarkan analisis dan uraian pada bab sebelumnya maka setelah melakukan pengolahan data dengan alat statistik SPSS dan melakukan pembahasan, maka dari hasil penelitian dapat diambil simpulan sebagai berikut: Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan pada kinerja KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur sangat baik/setuju dengan terdapat perbedaan terhadap 4 dimensi variable *Reliability*, *Emphaty*, *Assurance*, *Tangbiles* dan *Responsiveness* tidak terdapat perbedaan karena kualitas pelayanannya hampir sama.

- Terdapat perbedaan antara dimensi variable *Tangbiles* kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dalam pembelian produk dan jasa.
- Terdapat perbedaan antara dimensi variable *Assurance* kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dalam pembelian produk dan jasa.
- Terdapat perbedaan antara dimensi variable *Emphaty* kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. Yang berarti semakin baik kualitas

pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dalam pembelian produk dan jasa.

- Terdapat perbedaan antara dimensi variable *Realibility* kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dalam pembelian produk dan jasa.
- Tidak Terdapat perbedaan antara dimensi variable *Responsiveness* kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. Yang berarti kualitas pelayanan terhadap kedua KFC mengalami rata-rata yang hampir sama.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memberikan saran-saran sebagai Berikut terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan terhadap KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur. maka perbedaan kualitas Pelayanan pada PT. Fastfood KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur dapat ditingkatkan melalui pelayanan prima, yang meliputi kecepatan, ketepatan dan komunikasi antara karyawan dan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Kepercayaan pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka kepercayaan pelanggan harus dapat di jaga kepada konsumen untuk selalu menjaga etika baik pada pelanggan dalam kejujuran atau pun dalam reputasi perusahaan PT.Fastfood KFC untuk selalu dapat di kenal dan di percaya oleh pelanggan. Perlu ada penelitian lanjutan tentang Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada KFC Surya Sumantri dan KFC BTC Pasteur untuk mengetahui kekurangan dari penelitian sebelumnya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.