

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN****5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini menganalisis kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan restoran Mc Donald`s di Bandung. Kualitas pelayanan di tiap masing – masing restoran Mc Donald`s dianggap sama, karena restoran ini merupakan restoran *Franchise*, sehingga masing – masing restoran Mc Donald`s yang tersebar di Bandung memiliki standar yang sama dalam hal kualitas pelayanan, untuk menjaga mutu dari *Franchise* tersebut. Hal – hal yang membuat berbeda mungkin seperti bentuk bangunan, tata letak, dekorasi, dan kepribadian karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan restoran Mc Donald`s sudah sangat baik, baik, kurang baik, atau malah tidak baik menurut persepsi konsumen. Kesimpulan dalam bab ini berguna untuk memperhatikan hal – hal yang dianggap kurang oleh konsumen, dan mempertahankan hal – hal yang dianggap cukup memuaskan bagi konsumen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria responden sudah pernah merasakan jasa pelayanan dari

restoran Mc Donald`s di Bandung. Penelitian ini menggunakan statistika deskriptif dengan metode analisis Servqual, dan dibuat dalam bentuk persentase.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibility* perlu untuk dipertahankan dan dijaga kualitas serta konsistensinya. Bahkan jika dirasa perlu, ditingkatkan lagi. Sedangkan dimensi *reliability*, dan *empathy* perlu diperhatikan dan ditingkatkan, agar konsumen bisa lebih merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran Mc Donald`s.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Untuk Restoran Mc Donald`s

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba memberi saran, yang diharapkan dapat membantu pihak Manajemen restoran Mc Donald`s dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Saran – saran yang dapat diberikan untuk restoran Mc Donald`s adalah :

1. Meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan *delivery order*. Dengan cara menambah jumlah kendaraan untuk mengantarkan pesanan. Sehingga kecepatan dan ketepatan pelayanan dapat meningkat.
2. Restoran Mc Donald`s perlu meningkatkan rasa empati yang dimiliki karyawan, dengan memberikan karyawan pelatihan – pelatihan sikap

terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa lebih diperhatikan dan dipahami.

3. Perlu memperhatikan waktu – waktu kritis, dimana permintaan konsumen akan meningkat, seperti pada saat hari libur. Sehingga memiliki cukup karyawan untuk mengatasi masalah kecepatan dan ketepatan pelayanan .
4. Perlu lebih memperhatikan hal – hal mendetil, seperti menyediakan asbak di ruang makan *smoking area*, sehingga kebersihan ruang makan dapat terjaga.
5. Lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian pakaian karyawan, terutama karyawan yang bekerja sebagai *cleaning service*.
6. Perlu untuk mempertimbangkan ukuran meja makan . yang dinilai peneliti terlalu kecil, sehingga konsumen bisa lebih merasakan kenyamanan.
7. Restoran Mc Donald`s perlu melatih kepribadian karyawan agar mampu bersikap tenang dan memberikan rasa simpatik jika terjadi kesalahan.
8. Bersedia membantu konsumen dengan ramah tanpa diminta terlebih dahulu oleh konsumennya. Seperti untuk menawarkan membawakan makanan yang telah dipesan konsumen ke meja makan dengan memberikan senyuman dan salam, tanpa diminta oleh konsumen terlebih dahulu. Hal seperti ini sangat penting untuk dilakukan, karena 3 unsur dimensi kepuasan konsumen terdapat didalamnya, yaitu dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan juga *empathy*.

5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian dapat dilanjutkan dengan menggunakan Diagram Cartesius, yaitu membandingkan kualitas pelayanan dan mengurutkan tingkat kepentingan menurut konsumen, dengan kualitas pelayanan dan urutan tingkat kepentingan menurut restoran Mc Donald`s itu sendiri. Untuk melakukan itu, dibutuhkan data dari pihak restoran.

Penelitian ini juga dapat dilanjutkan ke dampaknya pada loyalitas pelanggan, atau dilanjutkan ke perilaku konsumen pasca merasakan jasa yang diberikan oleh restoran Mc Donald`s, yaitu niat beli atau kunjungan ulang.

Atau bisa juga membandingkan kualitas pelayanan restoran Mc Donald`s dengan kompetitor lainnya seperti KFC, dengan tetap menggunakan metode Servqual, atau Diagram Cartesius. Sehingga bisa diketahui dimana saja letak kekuatan dan kelemahan kualitas jasa pelayanan dari kedua restoran tersebut.