

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data serta pembahasan hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan di Dapoer Pandan Wangi Sunda Resto, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Secara keseluruhan kondisi kualitas pelayanan saat ini sudah baik dan pelanggan merasa puas.
- Diperoleh 6 (enam) faktor yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu:
 1. Memberikan pelatihan kepada karyawan
 2. Merancang SOP *Service*
 3. Merekrut karyawan yang cermat dan teliti
 4. Menambah kipas angin uap air untuk *area outdoor*
 5. Melaksanakan kontrol SOP secara berkala
 6. Membuat papan peringatan untuk tidak meninggalkan barang berharga di dalam kendaraan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, dapat dikemukakan saran untuk diimplementasikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi:

1. Untuk *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi

- Data yang diperoleh mengenai faktor-faktor prioritas yang secepatnya perlu diperbaiki dapat segera ditindak lanjuti, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi.
- Untuk dapat mengetahui secara spesifik kebutuhan pelanggan, perusahaan harus memiliki *software/system* pada kasir yang mampu menjadi *bank data* pelanggan. Sehingga saat konsumen membayar, pesanan dapat direkam dan direkomendasikan kembali saat yang bersangkutan datang kembali pada saat yang akan datang.
- Untuk media pemasaran di media sosial *instagram*, dibuat *video testimony* pelanggan atas pengalaman mereka berkunjung ke Dapoer Pandan Wangi Sunda Resto.
- Dalam tujuan untuk mengetahui kebutuhan/ ekspektasi pelanggan yang terkini, perlu dilaksanakan survei secara berkala yang dilakukan paling tidak sekali dalam 6 bulan dapat menggunakan teknik wawancara, kuesioner atau *google form*.

2. Untuk Akademisi/ Pembaca

- Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian lebih lanjut tentang teknis strategi sistem manajemen yang rinci, lengkap, dan terstruktur. Oleh karena keterbatasan, yang membuat penelitian ini hanya membahas terkait peningkatan kualitas pelayanan.

