

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil yang sudah dianalisa pengaruh kualitas pelayanan terdapat pada area booth yang tidak terjangkau mendapatkan skor sebesar -0.86 dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan mendapatkan skor sebesar -0.86.
2. Berdasarkan hasil metode *Servqual* dan Metode Kano yaitu :
 - a. Atribut-atribut yang memperngaruhi kualitas pelayanan dari Metode *servqual* yaitu:
 1. Area booth tidak terjangkau
 2. Ketidak cepatan pegawai dalam memberikan pelayanan
 3. Kursi, meja dan area booth tidak bersih
 4. Produk memiliki varian rasa yang berbeda
 - b. Berdasarkan hasil Metode Kano kategori yang terpilih yaitu:
 1. One dimensional
 2. Must be
 3. Attractive
3. Atribut yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan pendapatan, yaitu :
 - a. Produk selalu memiliki tingkat ke-empukan yang tidak baik
 - b. Kecepatan memasak ayam tidak tepat waktu
 - c. Kemasan pada produk tidak mudak rusak
 - d. Kebersihan alat memasak

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Sabana Fried Chicken sebagai berikut :

1. Diberikan pelatihan-pelatihan khusus pada para pegawai mengenai pelayanan yang baik.
2. Perlu waktu melayani agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan pendapatan.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan metode yang digunakan dan sebaiknya perlu dipertimbangkan biaya, karena biaya sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

