

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Masukan yang diberikan untuk menangani keluhan konsumen dengan metode *SERVQUAL* antara lain, Pada area x3 *reliability* dan x7 *assurance* restoran kfc sebaiknya memperbaiki area tersebut karna memiliki potensi dengan nilai gap 0.94 karna nilai gap  $0.94 > 1.00$  area ini perlu dilakukan perbaikan. Pada area x2 *tangible* x5 *responsiveness* x9 *empathy* area ini harus ditingkatkan secepatnya karna hasil nilai gap  $0,99 > 1.00$  artinya masih ada harapan bagi restoran meningkatkan kinerjanya. Pada area x4 *reliability*, x8 *assurance* ini sudah berada di posisi yang diinginkan restoran dan konsumen hanya perlu evaluasi sebagai cara selalu meningkatkan layanannya. Pada area x10 *empathy* x6 *responsiveness* x1 *tangible* ini memiliki kinerja yang masih dibutuhkan restoran perbaikan yang sesuai menambah helper untuk membantu kasir, fokus utama kasir hanya menawarkan menu bila masuk jam sibuk restoran
2. Nilai indeks kepuasan konsumen yang di dapat dengan *customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan hasil pengukuran pada, hasil yang didapat  $CSI = x 100\% = 67\%$  data tersebut apabila dilihat pada kriteria CSI dari tabel 4.8 menunjukkan hasil 61-80% sangat puas indeks kepuasan pelanggan belum sesuai dengan harapan yang di inginkan restoran yaitu *zero complain*
3. Hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja atribut pelayanan dengan metode *importance performance analysis* (IPA), antara lain: Pada kuadran I, Fokus utama perbaikan kinerja pelayanan kasir pada area 2,5,9 dan perbaikan yang dilakukan oleh pihak restoran melakukan inspeksi penertiban seragam karyan, selalu *up-to-date* menampilkan produk terbaru, program pelatihan *management hospitality*. Pada kuadran II, Pada atribut 4,8 memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan ekspektasi konsumen sehingga KFC harus terus mempertahankan dan meningkatkan standar ini melalui pelatihan berkelanjutan secara rutin. Pada kuadran III, atribut 7,3 memiliki ekspektasi yang lebih rendah dan kinerjanya juga rendah, fokus perbaikan atribut ini

memberikan pelatihan komunikasi dan responsivitas kasir, melakukan evaluasi servis layanan. Paada kuadran IV, atribut 10,6,1 ini memiliki kinerja yang baik namun ekspektasi konsumen tidak terlalu tinggi, Fokus perbikan mengurangi sumber daya pada area yang tidak terlalu penting untuk perbaikan yang harus diperbaiki pada kuadran i atribut 2,5,9, rentang gap (0.94–0.99), area atribut pelayanan atribut pelayanan yang dinilai konsumen memiliki kinerja baik ada di kuadran ii atribut 4 dan 8 rentang yang baik (0.94 - 1.00).

## 5.2. Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan *servqual* berdasarkan hasil penilaian tersebut:

1. Atribut 3 *reliability* dan atribut 7 *assurance*

Pegawai kasir harus melatih responsivitas dan training untuk bisa menanggapi kesipan untuk memberikan layanan terbaik bagi konsumen dan menawarkan produk kepada konsumen pegawai kasir cara menawarkan tanpa memaksa konsumen membeli.

2. Kuadran III

Atribut 7 saran yang harus ditingkatkan pelatihan kasir dan, analis data penjualan untuk melihat tren produk yang diminati konsumen.

Atribut 3 saran yang harus ditingkatkan pelatihan komunikasi bagi karyawan

3. memaksimalkan kualitas pelayanan saran yang dilakukan peneliti dengan menambahkan penggunaan metode kano model dan *quality function deployment* kegunaan Kano Model, perusahaan dapat mengidentifikasi atribut layanan yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan, QFD membantu dalam menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan fungsi internal restoran, dan untuk mengetahui tingkat keyakinan bahwa kualitas pelayanan bisa diminimalisir kesalahan (*zero complain*) maka perlu digunakan pendekatan dengan metode *six sigma* digunakan sebagai alat untuk melakukan suatu identifikasi, menganalisis suatu kejadian, dan menekan sumber variabel yang mungkin tidak dibutuhkan dalam suatu penelitian.