

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis secara keseluruhan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan pembahasan di atas, yang telah penulis sajikan pada tabel 4.28 maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan variabel *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kesesuaian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) menunjukkan bahwa restoran cepat saji dengan pelayanan bergaya barat *Wester* dalam hal ini yaitu KFC masih lebih unggul dibanding dengan HOKBEN sebagai restoran yang memiliki pelayanan bergaya *Asia*.

Keunggulan yang nampak dari sisi *Tangible* (bukti fisik) yaitu area parkir kendaraan yang luas, ruang makan restoran yang rapih, bersih dan nyaman, serta dekorasi yang menarik, KFC masih lebih unggul dibandingkan dengan HOKBEN, dari sisi *Reliability* (kesesuaian) yaitu kualitas makanan dan pelayan KFC masih lebih unggul dibandingkan dengan HOKBEN, dari sisi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu karyawan terlihat lebih terlatih dalam bidangnya KFC masih lebih unggul dibandingkan dengan HOKBEN, dari sisi *Assurance* (jaminan) yaitu konsumen merasa yakin terhadap menu yang ditawarkan, dimana KFC masih lebih unggul dibandingkan dengan HOKBEN, dan berdasarkan *emphaty* (empati) yaitu keperdulian karyawan terhadap pengunjung, dimana KFC juga masih lebih unggul dibandingkan dengan HOKBEN.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka penulis mengusulkan saran berdasar hasil tersebut yang antara lain:

1. KFC dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang dianggap oleh para konsumen atau responden memiliki keunggulan yang sangat signifikan dibanding dengan restoran cepat saji HOKBEN yang akan dijelaskan sebagai berikut:
  - a. *Tangible*, KFC yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam diharapkan mampu memperbaiki pelayanan yaitu dalam segi penyediaan area parkir yang luas dan nyaman, karena dalam poin ini berdasarkan skor yang diperoleh melalui kuesioner, komponen ini memiliki penilaian terendah yaitu sebesar 25,7%
  - b. *Reliability*, KFC yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam diharapkan mampu memperbaiki pelayanan yaitu dalam segi memberikan pelayanan yang cepat meskipun kondisi restoran sedang ramai pengunjung, karena dalam poin ini berdasarkan skor yang diperoleh melalui kuesioner, komponen ini memiliki penilaian terendah yaitu sebesar 25,7%
  - c. *Responsiveness*, KFC yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam diharapkan mampu memperbaiki pelayanan yaitu dalam segi karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat yang berhubungan dengan pelayanan restoran, karena dalam poin ini berdasarkan skor yang diperoleh melalui kuesioner, komponen ini memiliki penilaian terendah dibanding point yang lainnya yaitu sebesar 25,7%.
  - d. *Assurance*, KFC yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam diharapkan mampu memperbaiki pelayanannya yaitu berupa resto dapat menghadirkan rasa aman dan yakin terhadap menu yang direkomendasikan oleh pelayan pada para pengunjung.
  - e. *Emphaty*, KFC yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam diharapkan mampu memperbaiki pelayanan yaitu dalam segi restoran mampu menghadirkan solusi untuk kebutuhan dan keinginan pengunjung, karena dalam poin ini berdasarkan skor yang diperoleh melalui kuesioner, komponen ini memiliki

penilaian terendah dibanding point yang lainnya yaitu sebesar 28,6%.

2. Bagi restoran cepat saji HOKBEN, jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diukur dengan dimensi DINESERVE dengan KFC maka HOKBEN sebaiknya dapat memperhatikan layanannya dari sisi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, karena jika dibandingkan KFC restoran cepat saji HOKBEN memiliki prestasi dibawah KFC, berdasarkan lima dimensi DINESERVE tersebut, khususnya pada atribut *tangible*, *reliability* dan *emphaty* dengan nilai perbedaan yang signifikan.