

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Restoran Saung Bambu Kuring, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) berada pada tingkat baik. Skor paling besar dalam dimensi ini yaitu terdapat pada indikator daya tarik fasilitas operasional restoran (tempat parkir, wc).
2. Pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (keandalan) berada pada tingkat baik. Skor paling besar dalam dimensi ini yaitu terdapat pada indikator memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dan yang terendah pada indikator dimensi ini keakuratan pelayanan karyawan dalam memberikan layanan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) berada pada tingkat baik. Skor paling besar dalam dimensi ini yaitu terdapat pada indikator Pegawai selalu siap membantu pelanggan.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (kepastian) berada pada tingkat baik. Skor paling besar dalam dimensi ini yaitu terdapat pada indikator pegawai restoran selalu sopan dalam melayani pesanan.

5. Pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (kemudahan) berada pada tingkat baik. Skor paling besar dalam dimensi ini yaitu terdapat pada indikator pegawai restoran memahami sekali kebutuhan pelanggan.

## 1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

1. Dari dimensi bukti fisik, diharapkan pihak restoran harus lebih memperhatikan kondisi peralatan makan agar lebih baik hingga pelanggan dapat menikmati makanannya dengan peralatan makan yang lebih bagus.
2. Dari dimensi keandalan, diharapkan lebih memperhatikan keakuratan dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak restoran dengan pelanggan dan memberikan *training* kepada karyawan.
3. Dari dimensi daya tanggap, pihak restoran Saung Bambu Kuring harus lebih menanggapi keluhan pelanggan, karena saran atau kritik itu adalah masukan untuk lebih baik bagi perusahaan.
4. Dari dimensi jaminan, pihak restoran diharapkan lebih hati-hati dalam pelayanan kepada pelanggan agar para pelanggan lebih merasa aman dan percaya karyawan memberikan pelayanan ketika berada di restoran.
5. Dari dimensi empati, diharapkan lebih peduli dalam membantu pelanggan selama di restoran, misalnya pelanggan belum mendapatkan tempat makan

karena tidak sempat atau tidak tahu untuk *reserve* terlebih dahulu dan memberikan solusinya jika tamunya terburu-buru lebih baik beritahu berapa lama lagi kira-kira tamu yang akan selesai makan.

