

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh mutu dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut dapat diartikan bahwa mutu karyawan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai baik sehingga berdampak pada kualitas pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai yang juga mendapatkan nilai yang baik dari konsumen dan mutu karyawan lebih berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan jika dibandingkan dengan kinerja karyawan. Pengembangan pengetahuan mendapatkan *score* tertinggi pada dimensi mutu karyawan dan pengembanaan sikap untuk *score* terendah.
2. Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja karyawan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai baik sehingga berdampak pada kualitas pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai yang juga mendapatkan nilai yang baik dari konsumen. Karakter karyawan mendapatkan *score* tertinggi pada dimensi kinerja karyawan dan hasil kerja untuk *score* terendah.
3. Mutu dan kinerja karyawan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai. Mutu karyawan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan kinerja karyawan. Dimensi *tangible* (berwujud) pada kualitas pelayanan mendapatkan *score* tertinggi, sedangkan *reliability* (keandalan) mendapatkan *score* terendah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, saran yang dapat diberikan untuk menjadi masukan bagi Rumah Makan Warung Sangu yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel mutu karyawan, dimensi pengembangan sikap dengan pertanyaan “Karyawan Warung Sangu Teh Nyai ramah setiap saat” mendapatkan skor terendah, saran dari peneliti yaitu pengelola rumah makan baiknya mengadakan pelatihan mengenai *greeting* yang baik saat berhadapan dengan konsumen agar konsumen merasa senang saat dilayani.
2. Pada variabel kinerja karyawan, dimensi hasil kerja dengan pertanyaan “Karyawan Warung Sangu Teh Nyai baik dalam kecepatan dan ketepatan melaksanakan tugas yaitu tidak melakukan pelemparan tugas antar karyawan” mendapatkan skor terendah, saran dari peneliti yaitu membuat dan menetapkan SOP yang jelas agar karyawan memiliki acuan mengenai apa saja yang harus dilakukan, dicapai, dan ketentuan pembagian jam kerja agar semua SDM yang ada dapat bekerja secara efektif. Kemudian, melakukan training pegawai agar karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.
3. Pada variabel kualitas pelayanan, dimensi *reliability* (keandalan) dengan pertanyaan “Warung Sangu Teh Nyai tepat waktu dalam penyajian makanan yang dijanjikan” mendapatkan skor terendah, saran dari peneliti yaitu sama halnya dengan poin nomor 2 dengan cara meningkatkan kualitas SDM dengan cara melakukan training atau melakukan analisis kebutuhan karyawan jika diperlukan.
4. Pemerintah Kota Cimahi harus lebih mendukung usaha lokal sebagai upaya pelestarian kebudayaan dan juga menjadikan Kota Cimahi destinasi wisata gastronomi.