

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil laporan tugas akhir yang telah dilakukan serta pada pembahasan Bab IV mengenai “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta” maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai strategi pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari pembahasan mengenai strategi pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa sebelum strategi pelayanan dijalankan, dibutuhkan strategi bisnis yang baik untuk memasarkan produk atau jasanya. Strategi bisnis yang digunakan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, yaitu:
 - a. *Red Ocean Strategy*
 - b. *Blue Ocean Strategy*

Untuk mendukung strategi bisnis dalam memasarkan produk dan menarik minat pelanggan, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menerapkan strategi pelayanan. Strategi pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang

diterapkan sesuai dengan nilai yang berlaku di perusahaan dan selalu dikembangkan secara terus-menerus, yaitu TFOT (*The Frame Of Thinking*):

- a. *Win Customer for Life* (Memenangkan hati pelanggan)
 - b. *Moral Integrity* (Mempunyai moral yang baik)
 - c. *Mutual Trust* (Saling percaya)
 - d. *Innovation* (Inovasi)
 - e. *Excellent Service* (Pelayanan prima)
 - f. *Rely on Team Work* (Kerja sama tim)
2. Penerapan dimensi kualitas pelayanan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner

- a. Keandalan (*Reliability*)

Diperoleh rata-rata sebanyak 31 persen responden menyatakan sangat puas, 65 persen responden menyatakan puas dan 4 persen responden menyatakan tidak puas.

- b. Jaminan (*Assurance*)

Diperoleh rata-rata sebanyak 22 persen responden yang menyatakan sangat puas, 70 persen responden menyatakan puas dan 8 persen responden menyatakan tidak puas.

- c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Diperoleh rata-rata sebanyak 12 persen responden menyatakan sangat puas, 78 persen responden menyatakan puas dan 10 persen responden menyatakan tidak puas.

d. Empati (*Emphaty*)

Diperoleh rata-rata sebanyak 25 persen responden menyatakan sangat puas, 60 persen responden menyatakan puas dan 15 persen responden menyatakan tidak puas.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Diperoleh rata-rata sebanyak 25 persen responden menyatakan sangat puas, 65 persen responden menyatakan puas dan 10 persen responden menyatakan tidak puas.

Dengan demikian, mayoritas responden memberikan respon yang baik dan positif terhadap pelayanan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, hal ini dapat diartikan bahwa penerapan dimensi kualitas pelayanan sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta sudah dinilai dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan guna meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Untuk itu, penulis berkeinginan untuk memberikan saran yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha kuliner yang menyediakan tempat, makanan dan minuman. Untuk itu, kebersihan dan kerapihan merupakan suatu hal yang sangat penting dan diharapkan oleh para pelanggan. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta perlu menjaga dan

meningkatkan kebersihan dan kerapihan dalam menata ruangan, mengidangkan makanan, dan terutama kebersihan toilet.

2. Sebagai restoran yang mengutamakan kualitas pelayanan, hendaknya Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memberikan peningkatan terhadap pelatihan dan pengembangan untuk karyawan agar kinerja dan kemampuannya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
3. Fasilitas diruang tunggu bisa diperbanyak tempat duduknya dan merenovasi atap-atap yang bocor karena jika hujan, ada beberapa ruangan yang bocor dan salah satunya adalah ruang tunggu pelanggan.
4. Fasilitas mushola dan tempat wudhu bisa lebih diperluas agar pelanggan tidak berdesak-desakan jika ada rombongan yang datang. Selain itu, sediakan sandal untuk wudhu bagi pelanggan.
5. Fasilitas tempat cuci tangan bisa lebih diperbanyak atau mungkin disetiap gazebo atau gubuk setidaknya disediakan tempat cuci tangan agar pelanggan tidak perlu jauh-jauh jika ingin cuci tangan.