

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari *service quality* didapat kualitas layanan yang ada di *Mirota Bakery* dan *Restaurant* tidak dapat memenuhi keinginan konsumen. Hal itu dilihat dari hasil dari kualitas pelayanan tiap dimensi memiliki nilai kualitas pelayanan (Q) ≤ 1 .
2. Atribut yang belum dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada kuadran I yaitu:
 - a. Kecekatan pelayan melayani pengunjung.
 - b. Kecepatan dalam menyajikan makanan.
 - c. Memberikan perhatian kepada pengunjung apabila tempat penuh.
3. Kebutuhan teknis yang dibutuhkan oleh konsumen adalah:
 - a. Kebersihan toilet yang digunakan
 - b. Toilet yang wangi
 - c. Jumlah toilet yang tersedia
 - d. Perlengkapan sholat bagi pengunjung
 - e. Tempat wudhu yang tersedia
 - f. Lama penyajian makanan
 - g. Penataan prosedur pemesanan makanan dan *bakery*
 - h. Ruang tunggu
 - i. Majalah atau koran yang tersedia
 - j. Tingkat pencahayaan

- k. Musik yang didengar pengunjung
- l. Ruangan yang wangi

6.2 Saran

1. Perlu dilakukannya perbaikan atribut untuk kelima dimensi yang ada yaitu dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.
2. Melakukan perbaikan sesuai prioritas yang tertinggi yaitu perbaikan atribut yang berada pada kuadran I dan sekitarnya. Karena kuadran I merupakan kuadran yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
3. Melakukan tindakan perbaikan berdasarkan teknik yang sudah ditetapkan berdasarkan hasil dari *House of Quality*.
4. Melakukan perbaikan berdasarkan kebutuhan dari pelayanan kinerja yang seharusnya *Mirota Bakery* dan *Restaurant* lakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan