

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan metode *Importance Performance Analysis* dapat diketahui bahwa ada dua indikator kualitas pelayanan yang kurang baik yaitu : X1.4 (Area parkir yang luas dan mudah) dan X2.4 (Ketepatan waktu pesanan tiba. Dengan demikian harus dilakukan perbaikan untuk kedua indikator tersebut agar menjadi lebih baik. Dengan contoh X1.4 (Menambah area parkir yang luas dan mudah) dan X2.4 (Menambah Sumber Daya Manusia dan memperluas area dapur).
2. Hasil dari Kuadran IPA ini bahwa kuadran I merupakan kuadran yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pelayanan yang yang didapat tidak memuaskan. Kuadran I menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Adapun indikator yang berada di kuadran I untuk dilakukan perbaikan yaitu : X1.4 (Area parkir yang luas dan mudah), dan X2.4 (Ketepatan waktu pesanan tiba).
3. Dengan metode *Potential Gain in Customer Value* dapat diketahui bahwa yang menjadi urutan prioritas perbaikan adalah dimulai dari nilai PGCV yang paling tinggi ke nilai PGCV yang paling rendah. Dari hasil nilai PGCV, indikator yang mengalami perbaikan secara prioritas adalah :
  - a. Prioritas I : Indikator X1.4 (Area parkir yang luas dan mudah)
  - b. Prioritas II : Indikator X2.4 (Ketepatan waktu pesanan tiba)

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yaitu :

1. Untuk *Burger Garage* Pandaan harus mampu memperbaiki indikator – indikator kualitas pelayanan yang menjadi prioritas agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan konsumen yang datang dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan merasa puas para konsumen akan kembali datang ke *Burger Garage* Pandaan.
2. Untuk indikator X1.4 (Area parkir yang luas dan mudah) yaitu dengan menambah lahan parkir yang lebih luas dan mudah yang bertujuan agar dapat menampung kendaraan para konsumen yang datang. Indikator X2.4 (Ketepatan waktu pesanan tiba) yaitu dengan menambah Sumber Daya Manusia dan juga dapat dilakukan perluasan area dapur.
3. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti menambah indikator lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan dapat ditingkatkan agar lebih melengkapi penelitian ini, karena masih banyak indikator – indikator lain di luar penelitian ini yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.