

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil AHP menunjukkan strategi utama untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah Standarisasi SOP Pelayanan, Porsi & Kebersihan (0,365). Prioritas berikutnya: Peningkatan Informasi & *Visual Menu Online* (0,184), Optimasi Promosi Digital (0,171), Digitalisasi Pemesanan & Pembayaran (0,148), serta Program Loyalitas & Retensi (0,132). Fokus utama perusahaan perlu diarahkan pada SOP pelayanan sebelum memperkuat aspek lain.
2. Hasil AHP menekankan pentingnya standarisasi pelayanan, porsi, & kebersihan. Dari diskusi dengan internal perusahaan, ditemukan masalah utama: pelayanan tidak seragam, porsi kurang konsisten, dan kebersihan belum optimal. Usulan perbaikan: penyusunan SOP detail (pelayanan, kecepatan, interaksi), standar takaran porsi, serta jadwal kebersihan & pelatihan karyawan. Standarisasi ini diharapkan menciptakan pengalaman konsumen yang konsisten, sehingga meningkatkan kepuasan & loyalitas.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

### **1. Saran Untuk Perusahaan**

Perusahaan disarankan untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan dapat dipahami oleh seluruh karyawan. SOP ini sebaiknya mencakup aspek pelayanan mulai dari penyambutan pelanggan, kecepatan penyajian, hingga interaksi setelah transaksi. Selain itu, perusahaan perlu menentukan standar takaran porsi agar konsumen merasakan kesesuaian antara harga dan kualitas produk yang diterima. Pada aspek kebersihan, perlu ditetapkan jadwal pembersihan rutin, pemeriksaan berkala, serta pelatihan karyawan mengenai sanitasi dan higienitas. Dengan adanya penerapan SOP yang konsisten, diharapkan pengalaman pelanggan menjadi lebih seragam dan positif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan sekaligus membangun loyalitas jangka panjang.

### **2. Penelitian Selanjutnya**

Disarankan untuk penelitian berikutnya agar menambahkan metode seperti metode 5W1H serta memperluas objek penelitian ke cabang Jatinangor House lainnya, sehingga hasilnya lebih representatif dan dapat dibandingkan antar *outlet*.