

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan penilaian mengenai produk makanan Restoran Ar–Rayan, sudah tergolong enak, tetapi produk makanan yang sering kali habis/ kosong yang membuat pelanggan tidak puas.
- b. Berdasarkan kondisi pelayanan yang ada di Restoran Ar–Rayan, masih belum optimal terlihat dari cara pramusaji melayani pelanggan masih belum mengikuti S O P.
- c. Berdasarkan kondisi pramusaji di restoran Ar – Rayan, dapat di simpulkan masih tergolong kurang baik hal ini dapat dilihat dari kualifikasi seorang pramusaji belum memenuhi standar.
- d. Berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan, pada dimensi *Reliability* perlu adanya perbaikan terutama pada durasi waktu yang digunakan dalam memproduksi makanan tergolong sangat lama.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan serta kesimpulan yang dijabarkan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Manajemen Restoran Ar-Rayan sebaiknya melakukan upaya pelatihan tentang kualitas pelayanan, di Restoran Ar-Rayan agar pramusaji dapat melayani pelanggan secara professional.
- 2) Durasi waktu penyajian makanan perlu perbaikan, sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu makanan yang disajikan .
- 3) Perlu pemeliharaan fasilitas terutama pada kebersihan toilet yang di sediakan.