

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Didalam dunia bisnis memang sangat diperlukan strategi erencanaa dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, agar dunia bisnis ini dapat meningkat dan tujuan dari bisnis tercapai jadi kesimpulan yang didapatkan oleh peneliti dari penelitian di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo adalah:

1. Fokus pertama pelayanan public diKentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo menurut teori Zeithaml(Abdilah,2019) :

- a) *Tangible* (bukti langsung)

Penampilan fisik , peralatan, dan sarana komunikasi adalah usaha-usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo dan berdasarkan hasil penelitian penulis selalu ada penyegaran seperti pengaturan meja dan kursi yang disusun secara rapi, baner atau iklan yang menarik ditaruh di tempat yang strategis agar dapat terlihat lebih ceria dan hidup, penerangan lampu yang baik sehingga terlihat lebih bagus dan bersih sudah dilakukan.

- b) *Reliability* (Keandalan)

kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan dalam meningkatkan

Strategi perencanaan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo.

Didalam dunia usaha harus ada yang namanya kemampuan pelayanan agar menarik perhatian konsumen ini dari kajian yang didapat oleh peneliti ternyata yang harus diperbaiki adalah Karena keputusan konsumen untuk menjadi pelanggan yang tetap atau loyalitas konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan kepuasan akan produk yang konsumen beli.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan seketika cepat dan ramah adalah salah satu kunci dari kualitas pelayanan publik yang prima di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo.

d) *Assurance* (Jaminan)

pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo, walaupun terkadang ada kesalahan tapi masih bisa di tanggulangi

e) *Empathy* (Kepedulian)

Rasa peduli dan perhatian individual yang diberikan

perusahaan kepada pelanggan. kualitas pelayanan publik di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo tetap dapat dipertahankan dan dijaga

2. Faktor lain yang menentukan kualitas pelayanan publik di Kentucky Fried Chicken Mega Zanur Gorontalo menurut Tjiptono Sub fokus:

i. Strategi

Strategi perusahaan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik sangatlah tergantung dari manajerial untuk mengembangkan dan menjaga keserasian antara tujuan perusahaan, sumber daya perusahaan dan juga peluang pasar yang terus berubah, dengan tujuan untuk membentuk dan menyesuaikan usaha perusahaan dalam menjaga kualitas kualitas pelayanan maupun kualitas dari pada produk yang dihasilkan sehingga dapat mencapai pertumbuhan yang menguntungkan untuk KFC Mega Zanur Gorontalo.

ii. Kualitas produk

Kualitas produk seperti rasa dan kemasan jangan sampai merusak standart dari SOP perusahaan jadi bagian harus terus diawasi dan di kontrol oleh petugas karena kualitas dari produk tersebut harus benar benar terjaga. Karena kualitas produk ini sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan jadi hal ini harus terus diperhatikan oleh KFC Mega Zanur Gorontalo

iii. Loyalitas pelanggan

Dari data yang didapatkan oleh peneliti loyalitas pelanggan adalah hal yang penting dan mempunyai dampak sendiri terhadap loyalitas pelanggan

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang didapat oleh peneliti maka peneliti menyarankan agar Kualitas pelayanan di KFC Mega Zanur Gorontalo sebagai berikut:

- 1) KFC Mega Zanur Gorontalo merenovasi gedung atau mempercantik atau memperindah tampilan gedung
- 2) Peningkatan akan tingkat kerapihan kemasan akan ketelitian harus diperhatikan.
- 3) Produk inovasi harus terus dilakukan
- 4) Kinerja dari para pegawai harus diperhatikan.
- 5) Tingkat promosi produk harus ditingkatkan