

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang paling penting dalam sebuah Restaurant. Kenyamanan dan kepuasan konsumen berasal dari kualitas pelayanan dalam suatu restaurant tersebut. Dari hasil analisis data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari rasa, kehinisan dan kelengkapan, harga, kenyamanan, kecepatan penyajian, kualitas produk, kepuasan pelayanan dan respond dan keluhan.
2. Hasil analisis *House of Quality* dapat dilihat aspek-aspek yang mempunyai nilai 4 atau bisa dikatakan sudah bagus untuk dipertahankan dan aspek-aspek yang berada pada nilai kurang dari 4 yang dapat diajukan untuk diperbaiki Maribu Restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Atau dapat disimpulkan, kualitas pelayanan Restoran Maribu masih perlu banyak yang harus diperbaiki. Dan berdasarkan hasil analisis *House of Quality* juga dapat diketahui prioritas pengembangan pada Restoran Maribu mulai dari yang paling menjadi prioritas pengembangan dengan peringkat 5 dari terbawah yaitu pelayanan *online order*, kelengkapan fasilitas pembayaran, interior dan eksterior menggunakan arsitektur, merawat kebersihan secara berkala.

5.2. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian ini terdapat saran yang diajukan peneliti. Adapun saran yang penelitian ajukan salah satunya kepada khalayak umum akan pentingnya *Quality Function Deployment* (QFD) atau respon responden dalam sebuah resatuarant maupun usaha-usaha yang lain. Dari respon konsumen tersebut sangatlah dibutuhkan karena sebagai kepentingan yang harus di perbaiki.