

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Kantin & *Catering* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen” di Koperasi KB RSAI “Amanah” adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang terjadi di Koperasi KB RSAI “Amanah memiliki kriteria cukup baik dengan skor 1.114. Skor terendah yaitu pada Indikator kecepatan dalam melayani dengan skor 91 dan pada indikator kenyamanan ruangan dengan skor 92. Sedangkan Skor tertinggi yaitu pada indikator kemampuan karyawan untuk bisa dipercaya oleh konsumen dengan skor 123 dan pada indikator keandalan dalam produk yang ditawarkan dengan skor 122. Artinya ada beberapa indikator yang belum optimal dan perlu ditingkatkan kembali oleh KKB RSAI “Amanah” agar pelayanan yang diberikan lebih optimal
2. Tingkat kepuasan konsumen di KKB RSAI “Amanah” termasuk kategori cukup puas dengan skor 1.110. Skor terendah yaitu pada indikator Nilai Transaksi dengan skor 92 dan pada indikator proses pelayanan dengan skor 92. Sedangkan skor tertinggi yaitu pada indikator keramahan dan ketersediaan membantu konsumen dengan skor 125 dan pada indikator komunikasi yang baik dan jelas dengan skor 122. Maka dalam hal ini tingkat kepuasan konsumen dalam beberapa aspek perlu adanya peningkatan atau

perbaikan kembali oleh Koperasi KB RSAI “Amanah” agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada kualitas pelayanan yang dilakukan di Koperasi KB RSAI “Amanah” yaitu pada sub variabel *Tangible* (tampilan fisik) memiliki skor 96 dengan kriteria cukup baik, pada sub variabel *reliability* (kehandalan) memiliki skor 106 dengan kriteria cukup baik, pada sub variabel *responsiveness* (daya tanggap) memiliki skor 119 dengan kriteria cukup baik, pada sub variabel *assurance* (jaminan) memiliki skor 122 dengan kriteria baik, dan pada sub variabel *Emphaty* (empati) memiliki skor 121 dengan kriteria baik. Jadi rata-rata skor pada kualitas pelayanan yaitu 112 dengan kriteria cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai analisis kualitas pelayanan unit kantin & catering dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada unit usaha kantin & catering sebagai pemicu dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu:

1. Para akademisi dan pembaca diharapkan mampu memberikan sumbangan dalam memperkaya pengetahuan dan wawasan baru terkait ilmu yang relevan dengan topik penelitian, khususnya dalam bidang manajemen bisnis dan pemasaran. Disarankan bagi para akademisi yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan agar bisa mengembangkan kembali teori-teori yang ada mengenai kualitas

pelayanan bukan hanya dari hasil skripsi ini melainkan mencari kembali sumber-sumber yang lebih uptodate mengenai kualitas pelayanan

2. Disarankan untuk unit kantin & catering Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” harus meningkatkan kecepatan dalam melayani konsumen karena sering terjadinya antrian yang panjang dengan melakukan evaluasi rutin kepada karyawan, dengan melakukan evaluasi berkala akan membantu untuk menemukan cara paling efektif yang dapat dilakukan dalam peningkatan kecepatan dalam melayani konsumen. Serta karyawan harus memiliki pelatihan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dan kebutuhan konsumen sehingga perlu diadakannya pelatihan rutin kepada karyawan.
3. Koperasi perlu meningkatkan kenyamanan ruangan pada unit kantin & catering dengan adanya penambahan fasilitas seperti kipas angin dan dengan memperluas tempat yang diharapkan konsumen lebih nyaman ketika berada di unit kantin & catering.
4. Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” harus memperhatikan nilai transaksi pada unit kantin & catering dengan penawaran paket atau bundling produk, ini dapat mendorong konsumen untuk membeli lebih banyak produk sekaligus dengan harga yang lebih baik daripada dibeli secara terpisah.
5. Unit kantin & catering harus meningkatkan proses pelayanan kepada konsumen dengan mendesain proses pelayanan yang lebih efisien dan tidak memakan waktu terlalu lama. Konsumen akan cenderung lebih

puas ketika proses pelayanan berjalan lancar dan cepat, seperti pengambilan makanan sendiri namun tetap dengan pengawasan karyawan.