

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Kambing Bakar Cairo lebih unggul dibandingkan dengan Kambing Bakar Zam-Zam. Selain itu di bawah ini merupakan hasil dari penelitian tentang implementasi metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran Kambing Bakar Cairo, yaitu sebagai berikut :

1. Atribut kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen yaitu keterampilan pramusaji, kehalalan makanan, kemudahan cara pembayaran, bahan baku yang berkualitas, makanan yang bersih dan tidak berbahaya, tersedianya fasilitas tambahan seperti wifi dan tv cable, performa pramusaji, keamanan dan kenyamanan tempat, feedback pelanggan, sarana penunjang, sarana pendukung (mushola), konsistensi cita rasa makanan, tampilan penyajian makanan, harga yang sesuai dan lokasi yang strategis serta menu yang bervariasi.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa upaya operasional yang dilakukan produsen Kambing Bakar Cairo guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan konsumen terhadap kualitas pelayanan, diantaranya yaitu menggunakan jasa arsitektur dalam menata eksterior dan interior ruangan, kemudahan akses,

menyediakan pramusaji yang berkualitas, menyediakan jasa keamanan, kehalalan dan kualitas bahan baku sangat terjamin, feedback pelanggan, menyediakan fasilitas pembayaran yang lengkap, memberikan harga yang sesuai, memberikan menu makanan dan minuman yang bervariasi, memanfaatkan kecanggihan teknologi, menyajikan makanan dan minuman yang menarik, mengadakan promo diskon produk, dan selalu merawat kebersihan.

3. Diketahui bahwa Kambing Bakar Cairo lebih baik dibandingkan dengan pesaing, dilihat dari indikator kualitas persepsi konsumen.
4. Upaya operasional yang harus diprioritaskan yaitu menjaga kehalalan dan kualitas bahan baku yang digunakan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran Kambing Bakar Cairo antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen restoran Kambing Bakar Cairo melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis dengan menggunakan metode QFD agar sesuai dengan harapan konsumen.
2. Dalam melakukan pengembangan upaya operasional untuk memenuhi keinginan konsumen, salah satu hal yang penting untuk di perhatikan

adalah komitmen dan kerja sama yang baik dari seluruh jajaran manajemen restoran Kambing Bakar Cairo agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

3. Produsen Kambing Bakar Cairo tetap memberikan pelayanan terbaik terutama dalam menentukan harga yang kompetitif dan bersahabat.
4. Dalam pengembangan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen pihak Kambing Bakar Cairo harus bisa mempertahankan kehalalan dan kualitas bahan bakunya (kambing).
5. Pihak produsen Kambing Bakar Cairo sebaiknya meningkatkan kenyamanan tempat, dalam hal ini dengan menyediakan meja dan kursi yang nyaman guna memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen.
6. Kambing Bakar Cairo harus mempertahankan predikat sebagai kambing bakar lezat ke-2 se-timur tengah.