

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai pelayanan prima pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan prima pada restoran A&W mampang sudah cukup baik, terbukti dari kehandalan para karyawan restoran yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memahami konsep alur pemesanan yang beroperasi pada restoran sehingga para karyawan paham akan tugas dan tanggung jawab masing – masing, adapun beberapa kendala yang pernah terjadi pada restoran adalah lamanya waktu menunggu pesanan dan beberapa menu yang tidak terbuat, dalam mengatasi hal tersebut para karyawan dituntut untuk meningkatkan mutu kerja dengan cara mendapat pengarahan (tryning), evaluasi kerja dan pengetahuan tentang SOP (*Standart Operating Procedure*) yang diterapkan oleh perusahaan.
2. Kebersihan makanan dan minuman yang ada pada Restoran A&W Cabang Mampang sudah cukup memenuhi kepuasan pelanggan terbukti dari hasil presentase kuesioner yang hanya 30% responden menyatakan tidak setuju.
3. Pelayanan yang cepat dan tepat pada Restoran A&W Cabang mampang Jakarta belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih banyaknya responden yang menyatakan keluhan perihal lamanya waktu menunggu dalam penyajian pesananan yang diberikan.

4. Responden sangat menyukai cita rasa dari varian menu yang ditawarkan oleh Restoran A&W, terbukti dari antusiasme para pelanggan yang mengatakan respon baik tentang rasa dari makanan dan minuman yang disediakan.
5. Keramahan dan kesopanan karyawan A&W mampang sangat baik sehingga berdampak positif terhadap perusahaan, karena para pelanggan mengaku merasa nyaman ketika sedang memesan makanan ataupun makan di restoran A&W mampang.
6. Harga makanan dan minuman yang ada di restoran A&W dianggap cukup sesuai dengan kemampuan pelanggan, karena menurut pelanggan cita rasa dari makanan dan minuman sebanding dengan harga yang ditawarkan.



#### 4.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan dari penelitian pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta, antara lain:

1. Memberikan pelatihan atau (*training*) kepada karyawan agar lebih tangap dan cekatan terhadap keluhan dan kebutuhan yang diperlukan dalam melayani pelanggan.
2. Membuat peraturan dan sanksi secara tertulis jika ada karyawan yang bermalas-malasan ataupun lambat dalam melayani kebutuhan pelanggan.
3. Membuat sistem yang lebih efektif dan efisien dalam proses komunikasi antara *cashier* dan *kitchen* agar meminimalisasi kesalahan dalam penyajian pesanan dan dapat mempercepat dalam waktu penyajian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompotindo.
- Batinggi, Ahmad, dan Badu Ahmad. 2009. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Edisi Kedua. Andi.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2008. Etika *Customer Services*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.
- Kotler, Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga..
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saleh, A. Muwarik. 2010. *Public service: Communication*. Malang: UMM press.
- Solikin, Mohammad. 2011. Pelayanan Prima. (*Service Excellence*). Jakarta: Inti Prima.
- Sunarto. 2006. Manajemen Pemasaran 2. Yogyakarta: Adityamedia.

