

## BAB V

### Penutup

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan konsumen di *food court* Pojok Kuliner Kota Bukittinggi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan yang diinginkan pelanggan pada *food court* Pojok Kuliner yaitu: 1. Kondisi *food court* terawat dan bersih (nilai *gap* -0,07), 2. Lahan parkir yang tersedia sesuai dan mudah untuk kendaraan parkir (nilai *gap* -0,17), 3. *Food court* memiliki toilet yang nyaman dan bersih (nilai *gap* -0,17), 4. *Food court* menjaga kebersihan alat makan dan minum (nilai *gap* -0,20), 5. Penampilan pedagang bersih dan rapi (nilai *gap* -0,17), 6. Pedagang terampil dalam menanggapi keluhan pelanggan (nilai *gap* -0,20), 7. Pedagang dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat (nilai *gap* -0,13), 8. Pedagang sigap untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan (nilai *gap* -0,03), 9. Pedagang cepat tanggap terhadap permintaan yang diinginkan pelanggan (nilai *gap* -0,30), 10. Pedagang cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (nilai *gap* -0,10), 11. Pedagang memberikan perhatian khusus dan adil terhadap seluruh pelanggan yang ada (nilai *gap* -0,13), 12. Pedagang menjamin kesehatan dan kebersihan makanan dan minuman di *food court* ( nilai *gap* -0,10), 13. Pedagang bisa menjamin bahwa makanan dan minuman di *food court* bukan produk sisa dari kemarin (nilai *gap* -0,23), 14. Pedagang memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan (nilai *gap* -0,10), 15. Pedagang memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang memesan menu tertentu (nilai *gap* -0,23), 16. Pedagang memberikan perhatian terhadap pelanggan berkebutuhan khusus (nilai *gap* -0,60).
2. Variabel pelayanan yang dianggap signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di *food court* Pojok Kuliner adalah variabel pelayanan yang terdapat pada kuadran 1 diagram *Cartesius*. Hasil dari perhitungan dengan variabel yang perlu perhatian khusus yaitu dimensi *empathy*

dengan variabel (15) pedagang memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang memesan menu tertentu (makanan yang tidak terdaftar didalam menu). Variabel yang dianggap signifikan mempengaruhi selanjutnya adalah variabel (13) pedagang bisa menjamin bahwa makanan dan minuman di *food court* Pojok Kuliner bukan produk sisa dari kemarin.

3. Rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh *food court* Pojok Kuliner adalah: (1) Pembuatan standard operasional baru, (2) Pelatihan dan *Upgrading* terhadap pegawai serta pedagang, (3) Pendisiplinan dan menegatkan aturan yang ada, (4) Evaluasi kerja

## 5.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pada dua aspek penting dalam kualitas pelayanan yaitu *quality of service delivery* dan *quality of service outcome*. *Quality of service delivery* akan berfokus pada proses pengiriman pelayanan kepada pelanggan, meliputi aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Sementara *quality of service outcome* akan berfokus pada hasil dari pengalaman pelayanan pelanggan, meliputi aspek empati dan wujud. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat fokus pada pengaruh pengalaman pelanggan dan ekspektasi mereka terhadap kualitas pelayanan di *food court* setelah diterapkannya perbaikan yang diberikan penelitian ini.
2. Penulis berharap agar penelitian ini dilanjutkan dengan fokus penelitian yang berbeda, yaitu pada bidang ekonomi manajerial. Hal tersebut dapat mencakup menganalisis dan menghitung berbagai biaya yang terkait dengan menjalankan bisnis *food court* tersebut. Hal tersebut dapat memberikan wawasan tambahan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan *service quality* di *food court*.