

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Bofet Kubang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembagian kerja yang efisien dalam proses produksi martabak menunjukkan upaya positif untuk mengoptimalkan operasional.
2. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam berbagai aspek pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.
3. Rekomendasi utama meliputi pelatihan komprehensif karyawan, optimalisasi proses kerja, peningkatan kualitas produk, implementasi sistem manajemen umpan balik, pemanfaatan teknologi, pengembangan program loyalitas pelanggan, dan peningkatan fasilitas serta suasana restoran.
4. Penerapan rekomendasi-rekomendasi tersebut secara konsisten dan berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, memperkuat posisi Bofet Kubang dalam industri kuliner lokal, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.
5. Peningkatan kualitas pelayanan harus dipandang sebagai proses berkelanjutan yang memerlukan komitmen jangka panjang dari seluruh jajaran manajemen dan karyawan.



Dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara holistik, Rumah Makan Bofet Kubang berpotensi untuk tidak hanya mempertahankan pelanggan yang ada tetapi juga menarik pelanggan baru, sehingga menjamin pertumbuhan dan kesuksesan bisnis di masa depan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Bofet Kubang, berikut adalah beberapa saran singkat yang dapat diimplementasikan:

1. Laksanakan program pelatihan berkala untuk seluruh karyawan, fokus pada keterampilan pelayanan pelanggan dan pengetahuan produk.
2. Evaluasi dan optimalkan alur kerja untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan tanpa mengorbankan kualitas produk.
3. Terapkan sistem manajemen umpan balik pelanggan, termasuk survei kepuasan dan penanganan keluhan yang cepat.
4. Standardisasi resep dan proses pembuatan martabak untuk menjaga konsistensi rasa dan kualitas.
5. Manfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, seperti sistem pemesanan digital dan manajemen inventori.
6. Kembangkan program loyalitas pelanggan untuk mendorong kunjungan berulang dan meningkatkan retensi pelanggan.
7. Tingkatkan suasana dan fasilitas restoran untuk menciptakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan.



8. Lakukan inovasi menu secara berkala untuk menjaga daya tarik bagi pelanggan, sambil tetap mempertahankan menu favorit.
9. Tingkatkan kebersihan dan higienitas di seluruh area restoran secara konsisten.
10. Adakan pertemuan rutin dengan staf untuk membahas umpan balik pelanggan dan ide-ide perbaikan.

