

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan penting yang dapat dirumuskan dari hasil penelitian ini adalah:

Tingkat kualitas layanan Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh di Padang berada dalam kategori cukup baik, dengan rentang skala 71-110 dan rata-rata skor yang diperoleh 109,6. Hasil ini diperoleh dari Tingkat kualitas masing-masing dimensi. Dimana hasil Tingkat kualitas layanan masing-masing dimensi diperoleh yaitu *Reliability* didapatkan kategori sangat baik, dengan rata-rata skor 112,2. Dimensi *Responsiveness* diperoleh rata-rata skor 109,6 dan tergolong kategori cukup baik. Dimensi *Assurance* didapatkan kategori sangat baik, dengan rata-rata skor 119. Dimensi *Emphaty* diperoleh rata-rata skor 98,6 dan tergolong kategori cukup baik. Dimensi *Tangibles* didapatkan kategori cukup baik, dengan rata-rata skor 108,4. Berdasarkan lima dimensi diatas, dua buah dimensi tingkat kualitas layanan sudah sangat baik yaitu, *Assurance* dan *Reliability* sedang tiga dimensi lainnya masih masuk kategori cukup baik yaitu *Responsiveness*, *Tangibles*, dan *Emphaty*. Tiga dimensi ini perlu penanganan serius bagi pemilik Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh dalam meningkatkan kualitas layanannya.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka disarankan:

1. Fokus pada peningkatan dimensi *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Tangibles*, Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh Padang perlu meningkatkan

perhatian personal terhadap pelanggan, khususnya pelanggan tetap, serta menyediakan layanan tambahan yang lebih lengkap dan nyaman

2. Meningkatkan kecepatan pelayanan di jam ramai, perlu ada strategi pengelolaan antrian dan alur kerjayang efisien pada saat volume pelanggan tinggi agar dimensi *Responsiveness* meningkat.
3. Penguatan hubungan pelanggan, disarankan untuk mengembangkan program loyalitas pelanggan, seperti *membership*, *reward*, atau sapaan personal bagi pelanggan tetap.

