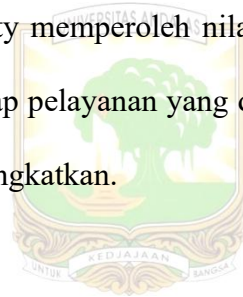


V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 61,45%. Nilai CSI pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibility*) sebesar 59,10%, keandalan (*Reliability*) sebesar 59,00%, daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 62,40%, jaminan (*Assurance*) sebesar 63,30%, dan empati (*Empathy*) sebesar 63,40%. Dimensi *Empathy* memperoleh nilai tertinggi, sedangkan *Tangibility* memperoleh nilai terendah. Secara keseluruhan, konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, usaha Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh disarankan untuk mempertahankan pelayanan pada dimensi empati (*Empathy*) dan jaminan (*Assurance*) yang sudah baik. Sementara itu, bukti fisik (*Tangibility*) dan keandalan (*Reliability*) perlu ditingkatkan, terutama dalam kenyamanan fasilitas, kerapian tempat usaha, ketersediaan lahan parkir, serta ketepatan pelayanan dan kesesuaian pesanan konsumen. Selain itu, daya tanggap (*Responsiveness*) perlu dipertahankan, terutama dalam memberikan pelayanan secara cepat ketika jumlah konsumen meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan kepuasan konsumen dapat meningkat.