

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut yang telah dilakukan dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Rocket Chicken Gambut dalam meningkatkan jumlah pelanggan dengan cara menerapkan standar pelayanan yang baik dan berkualitas melalui pelatihan atau *training* selama satu bulan terhadap karyawannya. Untuk mengukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan melalui 5 (Lima) dimensi yaitu Faktor fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Sedangkan standar pelayanan yang diterapkan di Rocket Chicken Gambut, yaitu :
 - a. Memberi salam atau ucapan selamat.
 - b. Mempersilahkan konsumen atau pelanggan masuk dan membantu untuk mengarahkan ke meja makan.
 - c. Memberikan buku menu dan menawarkan menu andalan atau favorit. Selanjutnya mencatat semua pesanan dari konsumen atau pelanggan.
 - d. Mengantarkan makanan sesuai pesanan dari konsumen atau pelanggan.

- e. Membantu konsumen atau pelanggan dalam pembayaran dengan mengarahkan ke kasir atau menyerahkan nota pembayaran kepada konsumen atau pelanggan.
 - f. Membersihkan dan merapikan tempat makan setelah konsumen atau pelanggan selesai makan.
2. Kendala dalam menarik pelanggan pada Pelayanan Usaha waralaba Rocket Chicken Gambut adalah komunikasi yang masih menggunakan bahasa daerah campur bahasa Indonesia, konsumen atau pelanggan tidak sabar menunggu antrian pesanan dan stok ayam habis. Permasalahan ini dapat diselesaikan melalui komunikasi yang baik kepada konsumen dan menjelaskan antrian pesanan untuk menenangkan hati konsumen serta mempercepat proses masak. Sedangkan penyelesaian stok ayam habis akan menjelaskan kepada konsumen atau pelanggan untuk menunggu sekitar 6-7 menit dalam memasak kembali ayam dan mempercepat proses memasak.

B. Saran-saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rocket Chicken Gambut
 - a. Rocket Chicken Gambut diharapkan membuat nomor meja dan nomor antrian agar konsumen atau pelanggan mengetahui kapan pesanan mereka datang.

