

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Outlet BMC Bandung mengenai pelaksanaan jasa yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Pelaksanaan pelayanan jasa yang dilakukan pada Outlet BMC Bandung yaitu dengan cara menetapkan *Standar Operasional Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh pihak Outlet BMC sebagai acuan terhadap pelayanan jasa yang harus dilakukan oleh pramusaji / *waiter* / *waiters* yaitu *Greeting and Smiling* (Senyum dan Salam), *Seating* (Penempatan), *Giving Menu* (Memberikan Buku Menu), *Taking Order* (Memilih Pesanan), *Repeat Order* (Mengulang Pesanan), *Distribution Slip Order* (Pengorderan), *Serve Product* (Penyajian Produk), *Posting Billing* (Pemostingan dan Pembayaran), *Say Thank You* (Ucapan Terima Kasih), *Clear up and Clean up* (Membersihkan dan Merapihkan).
2. Empat karakteristik jasa yang ada pada Outlet BMC Bandung yaitu *Intangible* (Tidak Berwujud), *Inseparability* (Tak Terpisahkan), *Perishability* (Mudah Lenyap). Mengetahui penjabaran mengenai karakteristik jasa penulis membahas mengenai kualitas jasa pada Outlet BMC Bandung dengan beberapa komponen yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Wujud (*Tangible*). Adapun pengelompokkan jasa pada Outlet BMC Bandung yaitu termasuk pada hanya satu jenis saja yaitu *Personal Service*

5.2 Kesimpulan Bentuk dan Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Jasa

Bentuk pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMC Bandung yaitu Pelayanan dengan lisan, Pelayanan dengan tulisan, Pelayanan berbentuk perbuatan. Adapun tujuan dari Outlet BMC melaksanakan pelayanan jasa adalah dengan Menciptakan dan Meningkatkan Kepuasan Konsumen, Mempertahankan Konsumen yang Ada, Menciptakan Citra (*Image*) Perusahaan, Menghadapi Persaingan.

5.3 Kesimpulan Hambatan dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Jasa

- o Hambatan yang dihadapi didalam pelaksanaan pelayanan jasa dalam Outlet BMC adalah Terbatasnya Jumlah Karyawan, Tidak tersedianya makanan dan minuman yang ada di daftar menu, Kurangnya komunikasi sesama rekan kerja, Kerusakan fasilitas pendukung.
- o Solusi dari hambatan tersebut penulis mencoba memberikan beberapa masukan yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan yaitu sebaiknya pihak Outlet BMC menambah jumlah karyawan, pihak Outlet BMC seharusnya dapat lebih tepat dalam pengadaan persediaan bahan makanan dan minuman yang akan diolah untuk disajikan kepada tamu, pihak Outlet BMC sebaiknya harus terus memberikan arahan terhadap seluruh karyawan sebelum melakukan kegiatan operasional dalam pelaksanaan jasa untuk tetap memperhatikan komunikasi terhadap sesama rekan kerja yang jelas, sebaiknya pihak Outlet BMC menyediakan tenaga ahli teknologi elektronik untuk memperbaiki apabila terjadi ada kerusakan yang dapat terhambatnya pelaksanaan pelayanan jasa dan tenaga ahli tersebut siap setiap saat pada saat kerusakan terjadi dan cepat menanganinya.