

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan uraian di atas maka simpulan penelitian ini ialah:

1. Layanan *Drive thru*

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *drive thru* pada restoran cepat saji *McDonald's* Kupang memiliki dampak signifikan pada pengalaman konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan layanan, ketepatan pesanan, interaksi dengan petugas, dan kualitas makanan menjadi focus utama dalam menentukan kepuasan konsumen. Selain itu, interaksi antara pelanggan dan petugas memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan *drive thru*.

2. Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 24 atau 53,33% konsumen memberikan jawaban sangat puas dimana para konsumen merasa layanan *drive thru* *McDonald's* Kupang sudah mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanannya serta memberikan pelayanan dengan baik. Kualitas layanan juga terkait dengan persepsi nilai yang diterima oleh konsumen dalam pertukaran dengan penyedia layanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak *McDonald's* Kota Kupang harus selalu mempertahankan pelayanan *drive thru* dengan maksimal, terutama dalam melayani konsumen dengan

cepat, cermat dan teliti agar konsumen benar-benar merasakan manfaat dari adanya layanan *drive thru* yang disediakan.

2. Memberikan pelatihan yang baik kepada petugas layanan *drive thru* dan memaksimalkan kinerja para pekerja agar dapat memberikan pelayanan dengan baik di waktu-waktu ramai pengunjung, seperti di waktu makan siang serta para pekerja juga dapat mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.