

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Strategi pelayanan di Warung Pecel Punten di Kecamatan Pesantren, Kota Kediri, berfokus pada beberapa aspek untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. Beberapa strategi pelayanan yang diimplementasikan meliputi: Menjaga cita rasa autentik dan kualitas bahan baku pecel yang digunakan. Warung ini memastikan bahwa makanan yang disajikan selalu segar dan sesuai dengan standar cita rasa tradisional yang diharapkan oleh pelanggan. Karyawan di Warung Pecel Punten dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Hal ini meliputi penyambutan yang hangat, komunikasi yang sopan, dan kecepatan dalam melayani pesanan pelanggan. Karyawan di Warung Pecel Punten dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Hal ini meliputi penyambutan yang hangat, komunikasi yang sopan, dan kecepatan dalam melayani pesanan pelanggan. Penyediaan fasilitas penunjang seperti area parkir yang memadai, toilet bersih, dan tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan selama pelanggan berada di warung.

Strategi pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Warung Pecel Punten dengan meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menjaga kualitas makanan, memberikan pelayanan yang

ramah, dan memastikan kebersihan, pelanggan merasa dihargai dan nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, membuat mereka lebih mungkin untuk kembali dan merekomendasikan warung ini kepada orang lain. Meminimalisir keluhan pelanggan dengan menyediakan layanan yang baik dan responsif, potensi keluhan dari pelanggan dapat diminimalkan. Hal ini menunjukkan bahwa warung peka terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, yang meningkatkan kepuasan keseluruhan. Strategi pelayanan yang efektif juga membantu dalam mengembangkan reputasi positif di kalangan pelanggan dan masyarakat sekitar, yang dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis melalui rekomendasi dari mulut ke mulut.

## **B. Saran**

1. Untuk Peneliti Akademik dan Penelitian Masa Mendatang: Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Untuk kontribusi lebih lanjut dalam pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan atau sudut pandang yang berbeda.
2. Untuk Warung Pecel Punten: Warung ini disarankan untuk mengimplementasikan strategi pelayanan yang berfokus pada peningkatan aspek kebersihan, kecepatan pelayanan, dan keramahan karyawan. Dengan meningkatkan area-area ini, Warung Pecel Punten dapat memperoleh wawasan berharga yang dapat membantu dalam

mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.