

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kemampuan dan tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.
2. Tanggung jawab karyawan berpengaruh signifikan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan disimpulkan, maka terdapat beberapa saran yang peneliti sampaikan sehubungan dengan pengaruh kemampuan dan tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru beserta hal lainnya yang terkait, yaitu:

1. Untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Kemampuan berpengaruh tidak signifikan terhadap kecepatan layanan. Hal ini dikarena indikator-indikator yang dimunculkan dalam penelitian ini yang di gunakan sebagai pernyataan-pernyataan kuesioner merupakan pernyataan yang bersifat umum dan merupakan pernyataan yang sudah pasti dilakukan oleh semua orang seperti pemahaman pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan

(*skill*) dan Sikap (*Attitude*). Oleh sebab itu peneliti selanjutnya dapat menambahkan indikator dan pernyataan-pernyataan yang tidak bersifat umum seperti lingkungan, komunikasi antar atasan dan bawaha, budaya perusahaan serta komitmen kerja.

2. Untuk karyawan *service area* PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru
 - a. Sebaiknya untuk karyawan *service area* agar dapat meningkatkan kemampuan pelayanan dengan mengikuti pelatihan yang diberikan perusahaan, misalnya pelatihan kasir, pelatihan pelayanan (senyum, sapa dan salam).
 - b. karyawan *service area* agar lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan dapat melaksanakan tugas yang diberikan sesuai *job description*, misalnya karyawan *counter* bertanggung jawab terhadap order pesanan pelanggan.