

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Komunikasi Pelayanan pada *Special Event* Ulang Tahun di *Outlet* Burge King sebagai berikut:

1. *Core Service* pada *special event* di Burger King meliputi bentuk acara *special event*, pemilihan menu yang beragam dan mampu mengakomodir kebutuhan *customer* dengan ketentuan dan jumlah produk yang *fleksibel*.
2. *Facilitating Service* pada *special event* di Burger King yaitu memberikan fasilitas utama dan fasilitas pendukung yang dapat disesuaikan dengan *budget customer* serta memberikan prosedur pembayaran yang meringankan *customer*.
3. *Supporting Service* pada *special event* di Burger King yakni dengan memberikan pelayanan yang berbeda dengan kompetitornya, seperti membebaskan konsumen memilih menu yang diinginkan, tidak terpatok dari pilihan Burger King, memberikan pelayanan yang maksimal setiap saat, selalu menjalankan pelayanan sesuai SOP yang ada, dari mulai acara hingga acara berakhir dan selalu melakukan *followup* kepada *customer*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Saran yang dapat diberikan untuk kegunaan khazanah Ilmu Komunikasi, yakni:

1. Mengharapkan referensi terkait dengan komunikasi pelayanan di prodi ilmu komunikasi ditambah atau diperbanyak.
2. Untuk penelitian selanjutnya, jika tertarik untuk meneliti yang sama dengan peneliti ada baiknya menggunakan metode penelitian kuantitatif, terutama meneliti mengenai komunikasi pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2.2 Saran Praktis

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti yakni:

1. Diharapkan Burger King memberikan inovasi dalam mengenai *Special Event* yang diadakan di Burger King.
2. Memberikan Fasilitas yang lebih baik lagi supaya meningkatkan terjadinya pengulangan order dan lebih banyak yang menggunakan jasa *event* ulang tahun di Burger King.