

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai memberikan pelayanan prima pelanggan seperti berikut :

1. Pelayanan pada karyawan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang umumnya sudah memenuhi standar pelayanan prima dengan menerapkan berbagai aspek pelayanan seperti :
 - a. Kemampuan, yang dimana aspek pelayanan prima yang diterapkan oleh karyawan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang umumnya sudah memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - b. Penampilan, dalam aspek ini penampilan pada karyawan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang sudah termasuk kedalam kategori pelayanan prima karena selain memberikan dampak baik bagi perusahaan juga sebagai ciri khas karyawan sehingga dapat menarik perhatian calon pelanggan.

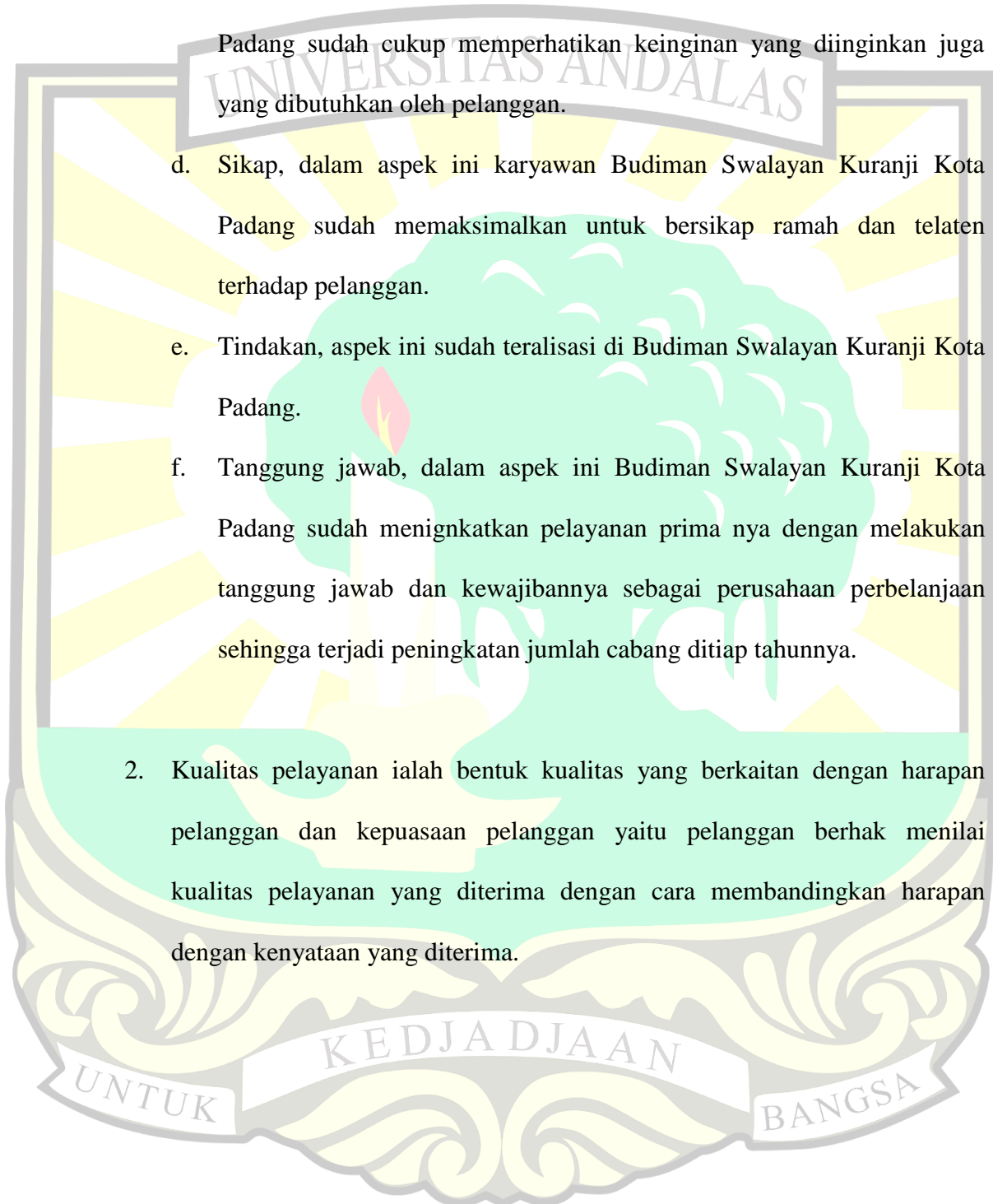
c. Perhatian, dalam aspek ini karyawan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang sudah cukup memperhatikan keinginan yang diinginkan juga yang dibutuhkan oleh pelanggan.

d. Sikap, dalam aspek ini karyawan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang sudah memaksimalkan untuk bersikap ramah dan telaten terhadap pelanggan.

e. Tindakan, aspek ini sudah teralisasi di Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang.

f. Tanggung jawab, dalam aspek ini Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang sudah meningkatkan pelayanan prima nya dengan melakukan tanggung jawab dan kewajibannya sebagai perusahaan perbelanjaan sehingga terjadi peningkatan jumlah cabang ditiap tahunnya.

2. Kualitas pelayanan ialah bentuk kualitas yang berkaitan dengan harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan yaitu pelanggan berhak menilai kualitas pelayanan yang diterima dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima.



5.2 Saran

1. Berdasarkan analisa penulis, kinerja pelayanan Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang sudah sangat baik, oleh karena itu, kinerja harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk mempengaruhi perilaku konsumen sehingga siap menjadi konsumen yang loyal kepada Swalayan Budiman Kuranji dan menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan tanpa mengurangi ciri khas dari Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang .
2. Dikarenakan selalu adanya peningkatan daya saing maka dari itu Budiman Swalayan Kuranji Kota Padang selalu siap siaga dalam pengembangan meningkatkan kinerja karyawan dan mejalani pelatihan secara berkala agar seluruh insan perusahaan semakin berkompeten dan meningkatkan segala aktivitas khususnya di bidang jasa.

