

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

- a. CV. Suralaya Teknik Padang memberikan pelayanan yang terbaik dengan bersikap ramah, senyum, cepat tanggap, terpercaya berfungsi untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang maksimal, maka perusahaan melakukan pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan dan bisa diterima oleh masyarakat.

CV. Suralaya Teknik Padang memberikan pencapaian terhadap harapan masyarakat dengan cara :

1. Memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan SDM agar memahami standar pelayanan terhadap konsumen.
2. Memperbaiki sistem untuk meningkatkan pelayanan tersebut supaya bisa diterima dengan baik oleh konsumen dan masyarakat. Dan juga memperbaiki sistem dari manajemen supaya tercapainya pelayanan yang baik agar tidak ada lagi keluhan dari konsumen .

- b. Etika kerja insan CV. Suralaya Teknik Padang dengan cara bekerja dengan jujur, sopan tertib, profesional, saling menghargai, membantu sesama pegawai dan memberikan ilmu kepada sesama pegawai agar ilmunya bermanfaat. Tetapi di dalam keseharian, etika mealayani konsumen melakukan hal yang cukup mengganggu disaat sedang bertugas seperti mengobrol dengan teman dan bahkan ada petugas yang datang terlambat.

## 5.2 Saran

- a. Kepada CV. Suralaya Teknik Padang Agar selalu mentaati semua standar pelayanan yang ada
- b. Kepada masyarakat agar tetap menggunakan jasa pengadaan produk CV. Suralaya Teknik Padang.

