

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan di CV Sekawan Teknik dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Penampilan karyawan

Pelaksanaan pelayanan di CV Sekawan Teknik di tinjau dari Salah satu faktor pelayanan prima dalam konsep *attitude* yang ada dalam prinsip-prinsip pelayanan prima adalah harus menjaga penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik, melayani pelanggan dengan positif dan logis, melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

##### 2. Waktu penyelesaian

Pelaksanaan pelayanan di CV Sekawan Teknik di tinjau dari waktu penyelesaian pelayanan yaitu untuk waktu penyelesaian dalam hal perbaikan barang belum diinformasikan secara jelas oleh karyawan yang memberikan pelayanan, di karenakan memang ada beberapa komponen yang tidak tersedia sehingga pelanggan tidak mengetahui apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat atau belum. Pelanggan harus menunggu konfirmasi terlebih dahulu dari karyawan mengenai penyelesaian pelayanan.

##### 3. Dampak pengaruh bagi nama baik perusahaan

Bahwa pelaksanaan pelayanan prima memberikan dampak positif terhadap nama baik perusahaan. Dengan adanya pelayanan yang baik yang di berikan oleh petugas layanan kepada pelanggan, maka akan meningkatkan nama baik perusahaan tersebut baik dimata pelanggan maupun di instansi, perusahaan, atau organisasi yang lain.