

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data-data dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Toko Istana Mode Kudus, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan kualitas pelayanan di Toko Istana Mode Kudus sudah berjalan dengan baik. Pihak toko selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan. *Owner* juga berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas berbelanja di Toko Istana Mode Kudus. Akan tetapi masih ada hal yang belum terlaksana secara maksimal dalam hal pelayanan dan hal ini harus di evaluasi demi kepuasan pelanggan.
2. Faktor utama yang menjadi kendala pihak Toko Istana Mode Kudus dalam menerapkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah keluar masuknya karyawan atau yang sering dikenal dengan *turn over* karyawan yang cukup tinggi. Karena tidak dapat dipungkiri hal itu akan mempengaruhi pelayanan toko kepada pelanggan. Apalagi kalau yang keluar itu adalah karyawan yang sudah lama bekerja dan sudah memiliki *skill* yang mumpuni dalam bekerja tentunya akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan dan itu juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyusun laporan skripsi ini, namun kenyataannya penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, meliputi:

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian ataupun riset sebelumnya sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari hasil penelitian maupun pada analisisnya.
2. Keterbatasan pada hasil penelitian dan data yang diperoleh dari perusahaan karena pelayanan di Toko Istana Mode Kudus belum termasuk pada *customer service excellent*.

C. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan kepada Toko Istana Mode Kudus, antara lain:

1. Untuk memperbaiki tata letak produk yang dijual dan lebih menambah *space* supaya pelanggan yang berbelanja tidak berdesakan
2. Untuk menambah sarana dan prasarana seperti AC supaya pelanggan yang berbelanja tidak kepanasan saat berbelanja di siang hari.
3. Untuk pihak *owner* harus lebih *intensif* dalam memberikan pelatihan untuk pegawai baru supaya *skill* dalam bekerja bisa mumpuni.
4. Untuk pihak *owner* harus selalu mengevaluasi semua kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan khususnya masalah *turn over* karyawan yang tinggi supaya tidak menghambat dalam proses pelayanan dan memuaskan pelanggan.

D. Penutup

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kesehatan jasmani maupun rohani kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah menyelamatkan kita dari zaman jahiliyah dan semoga kita diakui sebagai umatnya. Amin.

Penulis sadar, masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini meskipun penulis sudah semaksimal mungkin untuk bisa sempurna, namun kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Dalam penelitian masih ada beberapa keterbatasan masalah yang mungkin ada sebagian pembaca merasa tidak puas, penulis mohon maaf.

Penulis berharap kata demi kata yang tersusun dalam skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pada umumnya semua pihak yang membutuhkan. Amin.