

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan mengenai prosedur pelayanan penanganan komplain pada Apartemen Orchard-Tanglin Residen penulis sudah menelaah dan melakukan penelitian antara teori dan praktik dari prosedur pelayanan penanganan komplain yang dilakukan pada saat melakukan penanganan komplain secara bertatap muka dan melalui telepon sudah berjalan dengan baik.

B. Saran

Berikut adalah saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir ini. sehingga proses tugas akhir ini dapat lebih bermanfaat kedepannya.

1. Meningkatkan pelayanan yang efektif terhadap penghuni Apartemen Orchard-Tanglin Residen dengan melakukan berbagai *training product knowledge* yang disampaikan oleh *supervisor* atau konsultan perusahaan.
2. Dapat memberikan kepuasan lebih terhadap pelanggan untuk penyelesaian komplain/keluhan pelanggan yang terjadi pada Apartemen Orchard-Tanglin Residen, dan memperhatikan fasilitas umum yang ada dikarenakan semua membutuhkan *improvement Building Manager* agar kenyamanan penghuni terpenuhi kedepannya.

