

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai prosedur pelayanan prima pada *customer* di Araya Family Club Surabaya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Prosedur pelayanan prima pada customer di Araya Family Club Surabaya sudah cukup baik karena mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan dan sejalan dengan pendapat Rahmayanty (2010:115) yaitu:

1. *Greeting* bersikap menyambut tamu dengan hangat dan tulus.
2. Menyapa dan menawarkan bantuan.
3. Menjawab dan menjelaskan sesuai kebutuhan pelanggan.
4. Menawarkan bantuan kembali.
5. Mempersilahkan duduk ketika pelanggan menunggu.
6. Memuji dengan jujur dan ramah'.
7. Dan tidak lupa mengucapkan “maaf dan “terimakasih”.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan penelitian Kerja Lapangan di Araya Family Club Surabaya penulis dapat memberikan beberapa masukan untuk meningkatkan efektivitas kerja yaitu lebih mendengarkan dan lebih memahami informasi yang telah disampaikan oleh atasan ataupun rekan kerja dengan melakukan catatan kecil atau *note* pada rekan kerjanya agar tidak lupa dan tidak ada *miscommunication*.