

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pelanggan pada toko tas Precious PTC (*Pakuwon Trade Center*) Surabaya sudah berjalan dengan baik dan sudah sejalan dan sesuai dengan pendapat dari Rahmayanty (2010) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan .

B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan oleh penulis dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk toko tas Precious PTC Surabaya yaitu:

1. Pramuniaga harus teliti mengecek kondisi barang baik untuk barang yang *new* ataupun *second* agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, untuk menghindari perusahaan menerima komplainan dari *customer*.
2. Pramuniaga harus bisa mengambil keputusan tentang harga yang ditawarkan hal ini untuk mengantisipasi jika *owner* sulit dihubungi dan bahkan ketika berada di luar negeri, agar pelanggan tidak lama menunggu dan hal tersebut dapat menghambat transaksi jika calon pembeli membatalkan pembelian.
3. Memberikan jaminan keaslian barang tersebut kepada *customer*, denganmemberi jaminan uang kembali jika barang tersebut palsu.
4. Membuka jasa PO (*Pre Order*) pada barang yang diinginkan oleh pelanggan jika barang tersebut tidak tersedia ditoko.