

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima untuk *customer* SOGO Galaxy Mall Surabaya telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sebagaimana berikut:

1. Standar melayani anggota sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena dalam melayani ramah, murah senyum, dan tak lupa mengucapkan salam.
2. Standar waktu pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena memenuhi waktu targetnya terkecuali ketika situasi di SOGO Galaxy Mall Surabaya sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan.
3. Standar komunikasi melalui telepon sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena berkomunikasi baik dengan anggota dan ketika anggota mengalami keluhan karyawan SOGO membantu menyelesaikan dan memberi solusi.
4. Standar penampilan sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena penampilan karyawan SOGO sopan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Penerapan SOP pelayanan prima terhadap *customer* sebesar 90% (Sangat Baik)

B. Saran

Adapun beberapa saran dari penulis, sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap *customer* harus dievaluasi minimal satu bulan sekali, agar tetap berjalan sesuai SOP.
2. diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk *customer* agar selalu tercipta pelayanan yang prima dan memuaskan *customer* SOGO Galaxy Mall