

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan prosedur pelayanan prima yang diterapkan dalam melayani pelanggan di Laritta Bakery Surabaya , maka penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan prima terhadap customer di Laritta Bakery Surabaya sudah sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur (SOP)* dan tahapan *service excellent service* yang di tetapkan oleh Laritta Bakery Surabaya.

B. Saran

Saran-saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan Tugas Akhir ini. Saran-saran ini diharapkan mampu menjadi masukan yang bermanfaat sehingga proses Tugas Akhir dapat berlangsung lebih baik kedepannya.

1. *Staff* outlet harus melaksanakan lebih teliti lagi dalam pemahaman produk dan lebih ulet, cepat dan tanggap saat melayani customer.
2. Perusahaan lebih sering melaksanakan trining pada *staff* baru dan lama agar *staff* outlet tidak lupa dengan tahapan-tahapan *service* yang benar.