

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian Tugas Akhir ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru sudah cukup rapih dan menyeluruh. Mulai dari sebelum transaksi, saat transaksi, hingga transaksi, semua sudah diatur dan dipikirkan secara matang dalam prosedur pelayanan yang professional. Tingkat kepuasan dari pelanggan pun cukup tinggi yang dibuktikan dengan respon yang cukup baik dari wawancara bebas yang dilakukan kepada beberapa pelanggan. Namun beberapa karyawan mengeluhkan minimnya jumlah karyawan sehingga harus bekerja ekstra untuk dapat memenuhi semua prosedur pelayanan yang ditetapkan perusahaan air minum isi ulang ini.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang semoga nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembaca yang ingin meneliti lebih dalam pada studi kasus yang sama maupun untuk perusahaan yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang sempurna apapun tidak akan bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya karyawan yang memadai, maka perusahaan perlu lebih dipertimbangkan mengenai hal tersebut.
2. Perusahaan harus terus menyempurnakan prosedur pelayanan yang diterapkan sesuai dengan perkembangan situasi dan kondisi yang ada sehingga dapat meminimalisir adanya hal – hal yang tidak diinginkan.
3. Untuk pembaca yang ingin melakukan penelitian terhadap studi kasus yang sama, disarankan untuk mencoba melakukan penelitian di perusahaan yang bersekala lebih besar sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat.