

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kerja praktek yang telah dilaksanakan penulis mendapat beberapa pemahaman tentang cara menjaga, meyakinkan konsumen demi tercapainya tujuan dari perusahaan yakni profit orientasi.

- Membangun kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan.
- Bertanggung jawab guna menjaga kepercayaan konsumen.
- Mengikuti perkembangan zaman dan inovasi sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.
- Melakukan pelatihan terhadap karyawan agar lebih siap dalam memberikan pelayanan prima terhadap konsumen.
- Memanjakan konsumen dengan fasilitas dan pelayanan prima guna mencapai ekspektasi pelanggan sebagaimana yang telah di janjikan dalam promosi maupun Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perusahaan.

#### **4.2 Saran**

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan yang telah tertera diatas diharapkan dapat memberikan masukan dan meningkatkan pelayanan guna mencapai ekspektasi kepuasan pelanggan PT. Jhon Prima Efortune (The Jhon's Cianjur Aquatic Resort) khususnya dalam melakukan prosedur pelayanan yang menggunakan norma/etika, kebijakan-kebijakan secara objektif dalam melayani dan meyakinkan konsumen, yakni:

- Melakukan perencanaan yang konseptual agar dalam pelaksanaan jangka pendek maupun panjang sesuai dengan apa yang diharapkan.
- Meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan melakukan pelatihan terhadap karyawan.
- Giat melakukan promosi dan tidak terpaku pada hasil yang telah di dapat (tidak cepat puas)
- Mengenali apa kebutuhan yang diinginkan kosumen dan bukan kepada apa yang di inginkan perusahaan.
- Belajar dari kesalahan agar dalam pelaksanaan prosedur pelayanan mengena pada keinginan konsumen.