

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yaitu analisis data dan bahasan yang telah peneliti uraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis pelayanan karyawan *front liner* Toko Buku Gramedia bahwa sebagian besar responden sebanyak 69 responden (69%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan *front liner* Toko Buku Gramedia dalam kategori yang baik, tetapi masih ada sebagian yang menyatakan kurang baik. Berdasarkan persentase pernyataan yang paling banyak mendapat nilai kurang baik ialah kurang mudah dijumpai, kurang perhatian dan kurang cepat tanggap.
- b. Kepuasan Pelanggan Toko buku Gramedia secara keseluruhan berpendapat baik terhadap pelayanan karyawan *front liner*, tetapi masih ada sebagian yang kurang puas karena pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia. Karena dari hasil penelitian penghitungan Korelasi Pearson Product Moment di dapat nilai ($r =$ korelasi sebesar 0,851).

V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia dan melihat hasil penelitian maka dapat diberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat, yaitu:

- a. Karena terdapat hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia, maka kedepannya pelayanan karyawan *front liner* dipertahankan dan lebih dilakukan semaksimal mungkin supaya pelanggan merasa lebih nyaman dan puas ketika berada

di Toko Buku Gramedia, sehingga nantinya akan membuat nama baik Toko Buku Gramedia positif di khalayak.

- b. Karena masih ada pelanggan yang berpendapat bahwa pelayanan karyawan front liner (SPG/SPB, kasir, customer service, dan security) kurang memuaskan maka ada baiknya pihak perusahaan menambah training karyawan tersebut dan selalu mengontrol supaya kinerja dari karyawan tersebut selalu baik di mata pelanggan, lebih responsif, cepat tanggap dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan agar nantinya membuat nama baik Toko Buku Gramedia menjadi semakin baik dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut.
- c. Karena banyaknya pelanggan yang mengunjungi Toko Buku Gramedia, penulis menyarankan karyawan Front liner agar lebih responsif dan cepat tanggap dalam merespon atau melayani pelanggan. Walaupun secara keseluruhan baik tetapi masih ada yang berpendapat kurang puas dengan pelayanan diberikan karyawan front liner (SPG/SPB, Kasir, Customer service, dan Security) dan perlu diperhatikan pada pelayanan karyawan front liner karena kurang mudah dijumpai, kurang perhatian dan kurang cepat tanggap.
- d. Untuk mengetahui pelayanan karyawan front liner dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia pada pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman perlu dilakukan penelitian yang lebih baik serta evaluasi bagi peningkatan disiplin karyawan front liner, karena pelayanan karyawan front liner juga menentukan bagus atau tidaknya sebuah perusahaan tersebut.