

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih ditemukannya karyawan kurang disiplin kerja sehingga kepuasan pelanggan belum maksimal dan peraturan tentang disiplin kerja belum dilaksanakan secara baik oleh karyawan.
2. Pelayanan kepada pelanggan sudah cukup baik dan telah memenuhi harapan mereka. Namun, masih ada pelanggan yang mengatakan pelayanan yang diberikan *Nexlaundry* belum maksimal.
3. Kepuasan pelanggan cukup sudah baik. Namun masih ada pelanggan merasa kurang puas.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Nexlaundry* maka perlu diberikannya latihan dan bimbingan kepada karyawan baru tentang disiplin kerja.
2. Peraturan kerja seharusnya diterapkan secara tegas oleh pemilik *Nexlaundry* agar pengerjaan laundry dapat terselesaikan dengan baik.