

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menarik kesimpulan bahwa adalah:

- a. Hasil dari proses pencucian di *QQ laundry* dan *Colour laundry* masih kurang memuaskan konsumen yang menggunakan jasa laundry tersebut khususnya hotel sehingga mengganggu aktifitas hotel terutama *departement housekeeping* hal ini terlihat dari hasil cucian yang masih meninggalkan bekas kotoran di linen yang telah selesai di cuci.
- b. Proses pengemasan dan pengepakan dari hasil proses pencucian kurang begitu teliti sehingga masih saja terjadi tertukarnya linen oleh konsumen satu dengan konsumen yang lainnya.
- c. Para karyawan laundry bekerja tidak sesuai *standart oprational procedur* yang telah di tentukan oleh industri jasa laundry.

5.2 Saran

Dengan berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan:

- a. Kepada pihak *management* jasa *laundry QQ laundry* dan *colour laundry* khususnya pengelola serta owner di harapkan lebih memperhatikan dan mengontrol kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan *standart oprational procedur* agar supaya lebih meningkatkan kinerja guna untuk memrtahankan loyalitas pelanggan.

- b. Apabila para karyawan tidak menjalankan pekerjaan sesuai standar yang telah ditentukan oleh *management* maka disarankan para karyawan diberikan peringatan dan sanksi agar mereka bisa bekerja sesuai standar yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi lagi *complain* dari para konsumen.