

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Gubuk *Laundry* Kediri

Dari hasil pembahasan yang sudah peneliti paparkan pada bab-bab sebelumnya, hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Gubuk *Laundry* menerapkan *service excellent (ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability)* dalam melayani pelanggannya. Gubuk *Laundry* selalu menjaga sikap yang baik dalam melayani pelanggan yang diimplementasikan dengan sikap yang ramah, selalu tersenyum, cekatan. Kemampuan yang dimiliki Gubuk *Laundry* juga sangat baik, dilihat dari pengalaman yang dimiliki pemilik Gubuk *Laundry* yaitu 4 tahun bekerja sebagai karyawan *laundry*. Selain itu ketika merekrut karyawan, Gubuk *Laundry* melakukan training selama 4 minggu. Kemampuan dari Gubuk *Laundry* juga dibuktikan dengan kepuasan pelanggan akan hasil jasa dari Gubuk *Laundry*. Konsep perhatian diimplementasikan dengan mendengar dan menimbang kritik dan saran dari pelanggan. Dalam hal penampilan, pemilik Gubuk *Laundry* tidak memberlakukan peraturan untuk berpakaian formal, namun harus tetap sopan, rapi, bersih, dan wangi. Implementasi konsep tindakan yang dilakukan Gubuk *Laundry* adalah menimbang baju di depan pelanggan, mencatat nota transaksi, dan mewujudkan saran kepada pelanggan. Sedangkan tindakan pada karyawan adalah mencukupi hak karyawan, hak-hak tersebut seperti pelatihan

sebelum bekerja (training), sarana dan prasarana yang memadai, dan gaji yang sesuai. Yang terakhir mengenai konsep tanggung jawab, diimplementasikan dengan menyelesaikan pakaian pelanggan sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan. Selain itu Gubuk *Laundry* juga memisahkan pakaian antara pelanggan ketika mencuci dan mengeringkan demi meminimalisir tertukarnya pakaian antara pelanggan satu dengan yang lainnya. Implementasi konsep tanggungjawab ini juga dibuktikan dengan pendapat pelanggan yang mengatakan tidak pernah ada pakaian yang hilang atau tertukar.

## 2. Peran Penerapan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Gubuk *Laundry* Kediri

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti paparkan pada bab VI dan V, penerapan *service excellent* sangat berperan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan menjaga sikap yang baik kepada pelanggan, mewujudkan saran dari pelanggan, menjaga amanah dan bertanggung jawab dengan pakaian pelanggan, cekatan dan tepat waktu, pelanggan menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan Gubuk *Laundry*.

### **B. Saran**

Penerapan *service excellent* pada Gubuk *Laundry* sudah cukup baik dan terbukti mampu mempertahankan loyalitas konsumen. Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Peneliti berharap Gubuk *Laundry* mampu menambahkan sarana dan prasarana transportasi seperti *tossa box* atau membeli *box laundry* yang bisa

dipasangkan di motor agar dapat menunjang dalam mengantar dan menjemput pakaian pelanggan tanpa terkendala cuaca.

2. Peneliti berharap Gubuk *Laundry* mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan *service excellent* yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.
3. Untuk seluruh akademisi IAIN Kediri, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi, bahan literasi dan kajian lanjutan tentang penerapan *service excellent* yang dapat menyempurnakan hasil penelitian yang sudah ditulis peneliti.