

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terbukti :

1. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (3.377) lebih besar dari t table (2.011) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keramahan Peagawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan..
2. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (3,154) lebih besar dari t table (2.011) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Diriterhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan..
3. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung (32,408) lebih besar dari t table (3,195) dengan nilai signifikan $<0,005$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut.

1. Perusahaan harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan pegawai, dapat membantu perusahaan mengetahui area yang perlu ditingkatkan. Umpan balik dari pelanggan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran.
2. Untuk meningkatkan kesadaran diri, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis tetapi juga pengembangan pribadi, seperti kecerdasan emosional, manajemen stres, dan self-awareness. Pelatihan ini akan membantu pegawai untuk lebih mengenali kekuatan dan kelemahan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.
3. Perusahaan perlu menanamkan budaya yang mengutamakan keramahan diri sebagai bagian dari standar operasional. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun pedoman perilaku yang menggambarkan bagaimana cara berinteraksi dengan pelanggan secara ramah, sopan, dan penuh empati. Budaya ini harus dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh pegawai dan diperkuat melalui contoh dari manajemen puncak.