

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari data yang diperoleh melalui wawancara dengan pemilik *laundry* dan pelanggan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen bisnis terhadap kepuasan pelanggan pada *laundry* Danis ini dalam menjalankan perannya Laundry Danis ini belum sepenuhnya menjalankan 4 fungsi manajemen yaitu evaluasi dalam kegiatan usaha padahal evaluasi sangat penting dalam suatu usaha agar mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki kedepannya dan kelebihan yang harus dipertahankan. beberapa aspek seperti ketepatan waktu, pelayanan dan kualitas cucian yang memuaskan dan juga sudah berjalan dengan baik.
2. Kepuasan pelanggan salah satu faktor utama dalam bisnis, dalam usaha laundry danis ini pemilik mengupayakan yang terbaik untuk pelanggannya agar merasa puas dalam berlangganan diantaranya dengan pelayanan yang baik, pegawai yang sopan, ketepatan waktu dalam pencucian karena kebanyakan pelanggan merasa puas dalam segi kecepatan waktu, lingkungan yang bersih dan kejujuran dari pegawai laundry ini.

B. Saran

1. perlu adanya sosial media untuk promosi agar lebih luas lagi jangkauannya dan lebih mudah dalam memperkenalkan jasa *laundry*.
2. Sebaiknya *laundry* danis memperluas relasi agar dapat menambah beberapa cabang diluar tapin agar lebih dikenal masyarakat luas.
3. Sebaiknya dalam menyeleksi karyawan yang ingin bekerja harus yang sungguh-sungguh agar tidak sering berganti karyawan
4. Memberikan *reward* kepada karyawan yang kinerjanya bagus agar dapat memotivasi karyawan yang lain sebagai apresiasi bagi mereka.