

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Fotocopy Lucy Print dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi pelayanan Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton dalam meningkatkan pengguna jasa ialah menggunakan strategi yang sudah tergolong maksimal, yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan melayani secara cermat, tepat dan cepat untuk para pengguna jasa. Diantaranya menyambut konsumen dengan baik dan sopan, berusaha mengabdikan semua permintaan konsumen, menjaga kualitas pelayanan, mempertahankan harga yang murah dan memberikan diskon bagi konsumen yang menggunakan jasa lebih banyak.
2. Adapun faktor pendukung dalam berjalannya strategi pelayanan jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton sudah memberikan pelayanan yang optimal sehingga sangat mendukung terhadap pelayanan jasa yang diberikan serta dapat menarik minat para pengguna jasanya. Diantaranya menganggap semua pengguna jasa itu adalah raja, melayani pengguna jasa dengan senyum dan lemah lembut, mencoba memahami pengguna jasa dengan menerima setiap complain dengan sabar, menawarkan pengguna jasa dengan pelayanan yang special, menurut selera pengguna jasa akan

layanan jasa yang disediakan dan selalu menepati janji kepada pengguna jasa. Selain faktor pendukung, faktor penghambat strategi juga dimiliki oleh Fotocopy Lucy Print dalam pelayanan jasa diantaranya adanya kesalahpahaman disaat melayani konsumen, keluhan mesin yang tiba-tiba rusak/listrik padam, kesalahan karyawan dalam bekerja, minimnya tempat parkir.

### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton untuk lebih memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada di Fotocopy Lucy Print untuk pengembangan usaha ini. Karena, sebagaimana dari hasil penelitian diatas ditemukan ada beberapa masalah yang dialami oleh Fotocopy Lucy Print dalam meningkatkan pengguna jasanya, hal ini perlu diperhatikan untuk kebaikan Fotocopy Lucy Print itu sendiri dan untuk perkembangan usaha Fotocopy Lucy Print selanjutnya. Diantaranya:

- a. Meningkatkan kreatifitas dan pengetahuan untuk membuat inovasi baru dalam menggunakan mesin fotocopy guna mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhan entah menyelesaikan tugas-tugas dan lain sebagainya.

- b. Dalam hal kenyamanan tempat parkir yang kurang lebih memadai untuk kenyamanan konsumen agar tidak menghalangi atau mengganggu akses jalan raya.
- c. Karyawannya dianjurkan untuk lebih komunikatif dalam melayani konsumen sehingga lebih banyak konsumen untuk kembali menikmati layanan jasanya.

