

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan yaitu melalui:

1. Tercapainya intensi sudah efektif, karena karena meningkatnya loyalitas para pegawai dalam melayani pelanggan.
2. Kapabilitas adaptasi terselesaikan dengan baik terlihat dari kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas bersama anggota lainnya.
3. Kepuasan kerja dalam menjalankan tugas maupun tanggung jawab sudah meningkat, dikarenakan kesadaran pegawai dengan adanya ilmu bimbingan dan konseling yang dimilikinya.
4. Komitmen sudah efektif karena pegawai selalu mengusahakan kenyamanan pelanggan melalui layanan yang diberikan.

### **B. Saran**

Bedasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan berikut beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan kepada beberapa pihak :

1. Bagi Pihak Perusahaan

Bagi pihak perusahaan agar dapat dijadikan pedoman dalam mengevaluasi kinerja *front liner*.

2. Bagi *Front Liner*

Dapat dijadikan sebagai pedoman dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan dalam menjaga kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peserta Didik

Agar dapat dijadikan sebagai pedoman untuk dapat menjaga dan menenpatkan diri dalam pergaulan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan aspek lain yang mampu meningkatkan layanan dalam kepuasan pelanggan. Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah sedikitnya narasumber yang dipilih, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah narasumber lain dalam penelitian serupa.