

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif iklim organisasi terhadap pelayanan pada karyawan A&W restaurant. Hubungan tersebut ditunjukkan dari angka  $R= 0,876$  dan  $\text{sig } 0.001 (<0,05)$ . Artinya adalah semakin tinggi persepsi karyawan terhadap iklim organisasi, maka semakin baik pelayanan yang dilakukan. Iklim organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap pelayanan pada karyawan A&W *restaurant* sebesar 28.5%%, sedangkan 71.5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Pada proses berjalannya penelitian ini terdapat keterbatasan maupun kekurangan dalam metode yang digunakan. Keterbatasan maupun kekurangan tersebut perlu diperhatikan sebagai upaya penyempurnaan penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Berdasarkan penelitian ini, peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel yang serupa hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

##### 1. Bagi karyawan

Dilihat dari hasil kualitas pelayanan yang sedang dan hampir ke arah rendah, sebaiknya karyawan harus lebih konsisten dan disiplin lagi dalam

menjalankan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu *Six Steps Services*. Hendaknya karyawan mau dan berusaha untuk berespon lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan dan berempati kepada pelanggan. Karyawan juga hendaknya menganggap melayani pelanggan sebagai suatu hal yang menyenangkan, bukan hal yang membebani. Untuk perbaikan iklim organisasi, sebaiknya karyawan membuka diri dan mengkomunikasikan kepada manajer atau atasan tentang harapan dan keinginannya mengenai praktek, prosedur, dan kebijaksanaan perusahaan. Keterbukaan tersebut akan membuat manajer atau atasan sebagai pelaksana perusahaan dan penghubung perusahaan dengan karyawan menjadi tahu apa yang diinginkan oleh karyawan dan sebisa mungkin mewujudkan iklim organisasi yang positif atau menyenangkan karyawannya.

## 2. Bagi Perusahaan

Tim manajemen sebagai tim pelaksana perusahaan sebaiknya menciptakan praktek-praktek kerja dan situasi kerja yang kondusif dan menyenangkan karyawannya. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mewujudkan iklim organisasi tersebut yaitu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk lebih maju, naik jabatan, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan. Perusahaan sebaiknya meninjau dan meningkatkan kesejahteraan karyawan, di antaranya yaitu tentang upah karyawan, pemberian voucher bulanan dan paket makanan untuk karyawan tiap hari kerjanya diberlakukan kembali. Pelaksanaan usaha-usaha tersebut akan membuat karyawan merasa bahwa perusahaan memperlakukan mereka

dengan baik dan memenuhi kebutuhan mereka sehingga tercipta iklim organisasi yang positif. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, tim manajemen dapat menyelenggarakan kompetisi pelayanan, yaitu karyawan yang memberikan pelayanan terbaik dan konsisten menjalankan *Six Steps Service* akan diberikan reward. Kompetisi tersebut dapat membuat karyawan termotivasi untuk terus-menerus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan dan pada akhirnya akan terbiasa untuk konsisten menjalankan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada masalah kualitas pelayanan disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, misalnya lingkungan fisik, teknologi dan fasilitas, atau ambiguitas peran karyawan di perusahaan dan juga melihat perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan status karyawan, yaitu karyawan full time, part time, dan magang.

