

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran Customer Service Simply Fresh Laundry Yogyakarta Center dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dipenuhi oleh beberapa faktor, antara lain kehandalan dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada Simply Fresh melalui pendekatan yang ramah untuk layanan pelanggan. Empati (attention) dari layanan pelanggan Simply Fresh adalah kemampuan layanan pelanggan Simply Fresh dalam menanggapi permintaan pelanggan. Physical) Simply Fresh customer service adalah pelayanan dalam bentuk fisik, dibuktikan dengan penampilan pegawai yang terlihat rapi dan harmonis. Assurance memberikan kepercayaan kepada konsumen berkat jam buka layanan yang ditampilkan di Simply Fresh. Jam layanan ini menunjukkan bagaimana pelanggan Simply Fresh yakin bahwa mereka meminta layanan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, peran customer service Simply Fresh Laundry Yogyakarta adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yaitu:

1. Layanan pelanggan perlu memberikan layanan yang lebih baik lagi, seperti kemampuan menanggapi masalah pelanggan dan menawarkan solusi cerdas.
2. Menjaga dan meningkatkan keterampilan setiap customer service.

3. Menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperkenalkan produk yang menarik dan menginformasikan keunggulan produk tersebut.
4. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan berperan aktif dalam pencapaian tujuan perusahaan.