

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam hal layanan pelanggan, orang-orang yang bekerja di garda terdepan sebuah perusahaan wisata adalah admin media sosial dan driver. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, sikap yang ramah, dan kemampuan membaca kepribadian klien mereka.

Paguyuban Wira Wiri telah menyusun rencana layanan untuk meningkatkan pelayanan konsumen. Salah satu strategi penting adalah agar admin media sosial dan driver senantiasa menjaga sikap yang baik dan komunikatif, sebagaimana didukung oleh riset lapangan. Beberapa rencana layanan penting mencakup berbagai area dalam pendekatan dasar ini, seperti: "*responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kotepaten), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), dan *innovation* (perubahan)". Namun, studi yang dilakukan di atas menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh admin media sosial dan driver tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Dua strategi yang digunakan, kontribusi dan layanan prima, tidak efektif karena hal ini.

#### 5.2 Saran

1. Temuan studi ini memungkinkan peneliti untuk menyarankan agar Paguyuban Wira Wiri secara berkala menyelenggarakan pelatihan yang lebih efektif dan melakukan evaluasi kinerja terhadap anggotanya guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan. Selain itu, ke depannya, Paguyuban Wira Wiri harus mempertahankan tingkat efisiensi yang ada sambil menjalankan rencana layanannya.

2. Anggota Paguyuban Wira Wiri perlu mampu memberikan layanan yang lebih baik lagi, seperti bersikap metodis, merespons dengan cepat, dan menyelesaikan masalah pelanggan, jika mereka ingin pelanggan mereka puas dengan layanan yang mereka terima.
3. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti berhadap agar menambah jumlah narasumber demi sempurnanya penelitian dengan tema yang senada.

