

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan teori pelayanan prima pada siswa kelas XII SMK Negeri 1 Beringin berada pada kategori kompeten.
2. Kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha SMK Negeri 1 Beringin berada pada kategori puas.
3. Terdapat hubungan antara pengetahuan teori pelayanan prima dengan hasil kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha SMK Negeri 1 Beringin. Hal ini dibuktikan dari nilai  $r_{xy} = 0,85$  dan nilai  $r_{tabel} = 0,339$  dimana  $r_{xy} > r_{tabel}$ .

#### B. Saran

1. Bagi para guru diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan siswa tentang teori pelayanan prima sehingga akan meningkatkan kemampuan siswa dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Bagi para siswa diharapkan untuk lebih meningkatkan pengetahuannya tentang pelayanan prima agar kepuasan pelanggan semakin baik.
3. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan teori pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan, hendaknya pihak sekolah meningkatkan sarana belajar siswa yang dapat meningkatkan kemampuan siswa.