

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis yang dilakukan mengenai hubungan antara iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara umum, persepsi karyawan terhadap iklim organisasi cafe Mie Reman Bandung berada pada tingkat sedang cenderung ke tinggi. Dapat diartikan bahwa karyawan memiliki persepsi, reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif yang positif/baik terhadap iklim organisasi cafe Mie Reman di Bandung.
2. Gambaran umum kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung terdapat pada tingkat sedang. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan pada cafe Mie Reman di Bandung memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Mereka memiliki reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif yang cukup positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan.
3. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung. Hubungan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi atau positif persepsi karyawan terhadap iklim organisasi cafe Mie Reman di Bandung, maka akan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pada karyawan tersebut. Sebaliknya, jika semakin rendah atau negatif persepsi karyawan terhadap iklim organisasi, maka akan semakin rendah juga tingkat kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung

## B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
  - a. Sebaiknya tim manajemen cafe Mie Reman di Bandung sebagai tim pelaksana perusahaan, melakukan usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mewujudkan iklim organisasi yang baik, seperti memberi kebebasan yang bertanggung jawab kepada karyawan dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah pekerjaan tanpa bertanya kepada atasan atau dengan kata lain para anggota diberikan tanggung jawab pribadi untuk mencapai tujuan organisasi, memberi pemahaman yang lebih kepada karyawan agar dapat lebih memahami arah perjalanan aktivitas organisasi, seperti tujuan, misi organisasi, prosedur kerja, pembagian wewenang dan tanggung jawab, serta berusaha menciptakan suasana yang hangat, nyaman, dan bersahabat antar karyawan cafe Mie Reman di Bandung.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung, tim manajemen dapat menyelenggarakan *training* tambahan tentang standar pelayanan cafe Mie Reman di Bandung, serta tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan cafe Mie Reman di Bandung.
2. Bagi Subjek Penelitian (Karyawan)
  - a. Sebaiknya karyawan lebih membuka diri dan mengkomunikasikan kepada manajer atau tim manajemen tentang harapan dan keinginannya mengenai kebebasan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan, praktek, prosedur, kebijaksanaan, serta wewenang dan tanggung jawab di cafe Mie Reman di Bandung. Karyawan juga harus mau berusaha bersama-sama dengan tim manajemen dalam menciptakan suasana yang

nyaman, hangat dan bersahabat pada cafe Mie Reman di Bandung. Sehingga dapat mewujudkan iklim organisasi yang lebih positif.

- b. Karyawan juga harus lebih konsisten dan disiplin lagi dalam menjalankan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh cafe Mie Reman di Bandung. Hendaknya karyawan mau belajar dan berusaha memahami tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan cafe Mie Reman di Bandung.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang iklim organisasi dan kualitas pelayanan hendaknya meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi iklim organisasi dan kualitas pelayanan, di antaranya yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja karyawan, kepemimpinan, dan peran karyawan di perusahaan.
  - b. Melihat perbedaan iklim organisasi dan kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja.
  - c. Untuk memperkaya informasi tersebut, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan teknik yang lebih variatif, seperti observasi dan wawancara.