

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini disusun berdasarkan tujuan penelitian, hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian yang berjudul “Kontribusi Hasil Belajar *Customer Care* Terhadap Minat Menjadi *Sales Promotion* Bidang Busana Pada Peserta Didik Kelas XII Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung”. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil Belajar *Customer Care*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil belajar *customer care* yang diperoleh peserta didik Kelas XII Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung yang di tinjau dari :

- a. Kemampuan kognitif berada pada kategori tinggi, mencakup pengetahuan tentang pengertian pelayanan prima, komunikasi, prinsip dasar pelayanan prima, memahami cara menampilkan diri secara serasi, memahami tentang cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, mampu menganalisis produk busana yang layak dijual, dan mampu cara menangani keluhan pelanggan.
- b. Kemampuan afektif berada pada kategori tinggi, berupa perubahan sikap dalam mendengarkan dan memahami prinsip dasar pelayanan prima, menanggapi keluhan pelanggan, mempelajari tentang jenis-jenis kebutuhan pelanggan, berkeinginan dan merealisasikan teori karakter pelanggan, melayani pelanggan yang mengeluh, pelanggan yang ekonomis, pelanggan yang tegas, melakukan

komunikasi di tempat kerja dan meningkatkan pelayanan prima pada pelanggan.

- c. Kemampuan psikomotor berada pada kategori tinggi, yang meliputi keterampilan dalam melakukan komunikasi di tempat kerja, menanggapi keluhan pelanggan, melayani pelanggan dengan baik, menghadapi pelanggan yang ragu, keterampilan dalam menampilkan diri yang baik dan terampil dalam melakukan penawaran persuasi pada pelanggan.

2. Minat Menjadi *Sales Promotion* Bidang Busana

Hasil penelitian menunjukkan minat peserta didik kelas XII Program Keahlian Tata Busana Di SMK BPP Bandung untuk menjadi *sales promotion* bidang busana yang didasari oleh faktor *internal* dan faktor *eksternal* berada pada kategori tinggi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peserta didik memiliki sikap positif untuk menjadi *sales promotion* bidang busana.

3. Kontribusi Hasil Belajar *Customer Care* Terhadap Minat Menjadi *Sales Promotion* Bidang Busana

Hasil belajar *customer care* memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap minat menjadi *sales promotion* bidang busana.

4. Besarnya Kontribusi Hasil Belajar *Customer Care* Terhadap Minat Menjadi *Sales Promotion* Bidang Busana

Besarnya kontribusi dari hasil belajar *customer care* terhadap minat menjadi *sales promotion* bidang busana diperoleh dari kemampuan yang dimiliki peserta didik dalam memahami konsep standar kompetensi *customer care* serta minat untuk menjadi *sales promotion* bidang busana. Sumbangan yang besar

sangat mempengaruhi bagi peserta didik untuk memiliki minat menjadi *sales promotion* bidang busana.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi penelitian disusun berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Penulis mengajukan rekomendasi yang sekiranya dapat dipertimbangkan untuk dijadikan bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan di dalam pembelajaran *customer care*. Rekomendasi ini penulis tujukan kepada:

1. Peserta Didik Kelas XII Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hasil belajar *customer care* berada pada kriteria tinggi. Hasil yang diperoleh tersebut hendaknya dijadikan bekal keterampilan sebagai modal untuk lebih memotivasi diri menjadi *sales promotion* bidang busana dengan kompetensi yang optimal. Selain itu, peserta didik diharapkan untuk menambah pengetahuan mengenai *customer care* di luar pembelajaran dengan mengikuti kegiatan-kegiatan seperti kursus, seminar, pameran dan lain-lain.

2. Guru Standar Kompetensi *Customer Care*

Guru standar kompetensi *customer care* diharapkan lebih memotivasi peserta didik dalam meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang telah diperoleh untuk dapat dijadikan bekal minat menjadi *sales promotion* bidang busana. Para guru juga diharapkan dapat mempertahankan potensi yang dimiliki peserta didik untuk mengoptimalkan proses pembelajaran di kelas dengan

memberikan bimbingan dan latihan yang terarah sesuai dengan perkembangan wawasan dan ilmu pengetahuan, sehingga materi yang dikaji dapat memotivasi peserta didik untuk lebih berkreasi dan lebih mengembangkan diri dalam memberikan pelayanan secara prima pada pelanggan.