

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa interaksi staf memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Shamrock* Surabaya. Faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam interaksi tersebut adalah sikap ramah, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, serta kecepatan pelayanan. Interaksi yang efektif ditunjukkan melalui sikap profesional kemampuan staf dalam menangani keluhan, serta pemberian rekomendasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan dibutuhkan pelatihan rutin guna untuk menjaga kualitas staf dengan pelanggan.

5.2 Saran

Disarankan bagi manajemen *Shamrock* Surabaya untuk memperkuat pelatihan staf dengan fokus pada komunikasi dan pendekatan personal, meningkatkan sistem penanganan keluhan secara lebih terstruktur dan empatik, serta melibatkan pelanggan dalam proses evaluasi layanan melalui umpan balik digital setelah kunjungan.