

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data dan rumusan masalah yang telah terjawab dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari penelitian, dengan prosentase tingkat *self esteem* 71 % sedang, 16% tinggi, dan 13% rendah, maka dapat kita ketahui bahwa sebagian besar tingkat *self esteem* karyawan Alfamart adalah sedang. Kategori *self esteem* sedang menunjukkan bahwa dalam hal penerimaan diri sama dengan individu yang memiliki *self esteem* tinggi. Individu dengan *self esteem* sedang cenderung optimis, ekspresif dan mampu menangani kritik. Individu dengan *self esteem* sedang lebih aktif dibandingkan individu yang memiliki *self esteem* tinggi dalam mencari pengalaman sosial guna memperoleh pemahaman dan keyakinan terhadap kemampuan yang mereka miliki.
2. Tingkat pelayanan prima (*service excellence*) karyawan Alfamart diperoleh prosentase sebagai berikut; 60% sedang, 21 % tinggi, dan 19 % rendah. Maka dapat kita ketahui bahwa rata-rata tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart termasuk dalam kategori sedang. Kategori sedang berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah cukup baik dan sesuai dengan aspek-aspek pelayanan

prima, ketika dihubungkan dengan permasalahan yang ada peneliti dapat menyimpulkan bahwa problem pelayanan yang ada disebabkan oleh individu pemberi pelayanan itu sendiri, atau sumber daya manusia yang kurang siap untuk memberikan pelayanan kepada orang lain sekaligus memberi makna keberartian kepada diri sendiri.

3. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan regresi linier diketahui bahwa terbukti adanya pengaruh positif yang signifikan *self esteem* terhadap pelayanan prima. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 3.692 dengan $p = 0.000$ dimana $p < 0.01$, hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan *self esteem* dengan pelayanan prima. Nilai R menunjukkan adanya sumbangan efektif variabel *self esteem* terhadap pelayanan prima, dari analisis diperoleh bahwa nilai R adalah 0,134 artinya *self esteem* memiliki pengaruh 13,4 % terhadap pemberian pelayanan prima kepada pelanggan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun saran yang diajukan tersebut adalah:

1. Bagi Perusahaan Alfamart
 - a. Peneliti berharap penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan kontribusi atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dan manajer personalia khususnya

dalam meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) karyawan dan menganalisis *self esteem* karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima dengan lebih baik lagi.

- b. Bagi karyawan diharapkan agar terus meningkatkan pemberian pelayanan prima kepada pelanggan agar pelatihan yang diberikan perusahaan tidak menjadi sia-sia, dan peneliti berharap agar karyawan dapat mengambil makna bahwa sesungguhnya memberikan pelayanan bukanlah suatu pekerjaan yang rendah, akan tetapi dengan memberikan pelayanan kita telah memberikan nilai kepada diri kita bahwa kita adalah manusia yang berguna dan dapat bermanfaat untuk orang lain.
 - c. Diharapkan perusahaan terus melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, dengan mengetahui faktor-faktor apa saja selain dari *self esteem* yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.
2. Bagi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- a. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat digunakan sebagai wadah atau rujukan bagi Fakultas Psikologi dalam menerapkan dan mengembangkan pelayanan prima kepada mahasiswa/i Fakultas Psikologi, khususnya bagi karyawan-karyawati yang bekerja dibagian pelayanan.
 - b. Meningkatkan relevansi kurikulum pendidikan yang telah diperoleh melalui dunia kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan

adanya kerjasama Fakultas Psikologi dengan perusahaan Alfamart maupun perusahaan-perusahaan lainnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya.
 - a. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti berharap bagi peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan beberapa kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini agar dijadikan perhatian, keterbatasan dalam kemampuan meneliti, menganalisa dan menyampaikan hasil penelitian.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat membuka wawasan yang lebih luas baik secara teoritis maupun praktis, dan diharapkan penelitian ini dapat dilakukan lagi secara mendalam, dan dengan sampel yang lebih besar guna memperoleh hasil yang lebih memuaskan, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih *representative*.