

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *PASTI PAS !* pada SPBU Ababil sudah sudah berjalan menurut standar pelayanan SPBU.
2. Persepsi konsumen dalam pelayanan yang diberikan SPBU sudah berjalan lancar, baik itu senyum,salam,sapa dan PAS nya sudah ada yang berjalan dengan baik dan masih belum baik salah satunya senyum jarang dilaksanakan.
3. Tinjauan Islam bahwa pelaksanaan *PASTI PAS !* telah terlaksana, baik dari 3S dan PAS, walaupun pada PAS pengembalian masih ada petugas yang tidak mengembalikan atau tidak memberi alasan kenapa tidak dapat mengembalikan uang kembaliannya.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya *PASTI PAS!* Akan memberikan kepercayaan kepada konsumen, sehingga memberikan nilai plus untuk perusahaan dan memberikan acuan kepada perusahaan agar lebih meningkatkan pelayanan.

2. Pelayanan SPBU harus ditingkatkan lagi maka semua pegawai harus berpartisipasi dalam pelaksanaan standarisasi pelayanan yang terdapat dalam program Pertamina *Pasti Pas !* tanpa terkecuali adapun tujuan peningkatan pelayanan tersebut adalah untuk menghindari pesaing dan agar pelanggan tetap setia terhadap SPBU Ababil ataupun akan kembali lagi untuk mengisi di SPBU Ababil Pekanbaru.