

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Terdapat pengaruh secara simultan antara pelatihan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Hasil analisis menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan, materi pelatihan, tujuan diadakannya pelatihan, peserta pelatihan dan instruktur mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan. Indikator dengan poin sangat tinggi terdapat pada instruktur pelatihan dan materi yang digunakan dalam pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai keberhasilan pada suatu program pelatihan berdasarkan pada instruktur dan materi yang disampaikan.

### B. Saran

Diharapkan pihak manajemen dari PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dapat memperhatikan beberapa kegiatan pelatihan yang harus ditingkatkan untuk dapat mencapai tujuan diadakannya kegiatan pelatihan secara maksimal. Dalam memberikan pelatihan kepada karyawan diharapkan selalu menggunakan tenaga pelatih yang profesional dan menggunakan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan yang diberi pelatihan.