

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelanggan atas layanan purna jual pada PT. Bumen Redja di Kota Bandar Lampung, didapati sebuah kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pada analisis IPA atribut yang harus dipertahankan karena kinerjanya yang sudah memuaskan adalah suku cadang yang selalu diganti perusahaan ketika rusak karena cacat produksi, kualitas suku cadang yang bagus, dan mekanik perusahaan yang menyelesaikan perbaikan kendaraan dengan tuntas.
2. Pada analisis CSI didapat nilai CSI adalah 84.90% yang artinya bahwa konsumen sangat puas pada layanan purna jual yang ada di PT Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung.

B. Saran

1. Perusahaan perlu melakukan perbaikan pada atribut – atribut yang perlu peningkatan yaitu perusahaan perlu meningkatkan suku cadang yang ada diperusahaan supaya selalu terus tersedia dan ada ketika dibutuhkan oleh konsumen, perusahaan juga perlu melengkapi fasilitas dan perlengkapan yang ada di ruangan tunggu ketika konsumen menunggu kendaraannya di service sehingga nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pada konsumen.

2. Upaya dalam perbaikan pada atribut – atribut yang harus diperbaiki perlu dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar – benar dirasakan oleh pelanggan tersebut.