

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Bumen Redja Abadi di kota Bandar Lampung, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT Bumen Redja Abadi adalah 89,11% artinya konsumen merasa “sangat puas” atas kinerja pelayanan dari PT Bumen Redja Abadi.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan PT Bumen Redja Abadi yang lebih optimal, perusahaan harus segera memperbaiki atribut – atribut antara lain : karyawan memberikan layanan dengan cepat dan karyawan memiliki ilmu yang memadai dalam menjawab pertanyaan saya.

### B. Saran

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi perusahaan atau pihak – pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran – saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan upaya dalam melakukan perbaikan perlu dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar – benar terpenuhi.
2. Tetap mempertahankan atribut – atribut yang sudah memuaskan konsumen sehingga perusahaan akan lebih fokus meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.