

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung Bandar Lampung sebesar 64,8% yang berada pada rentang skala 0,51% - 0,65% dinyatakan konsumen PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung berada pada rentang skala Cukup Puas terhadap atribut-atribut yang diberikan.

5.2 Saran

1. Perusahaan PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung, maka disarankan kepada perusahaan PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung lebih mengutamakan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan atas atribut-atribut kinerja yang disediakan untuk konsumen bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.
2. Untuk penelitian selanjutnya menambahkan teknik analisis data terkait dengan kepuasan konsumen.

