

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari perhitungan presentase dari Aonsep A3 Pelayanna Prima terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:

1. Konsep Sikap (*Attitude*) memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan presentase sebesar 84,06% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor Sangat Tinggi.
2. Konsep Perhatian (*Attention*) memberikan kepuasan pelanggan dengan presentase sebesar 83,81% sehingga memperoleh kriteria interpretase skor Sangat Tinggi.
3. Konsep Tindakan (*Action*) meberikan kepuasan pelanggan dengan presentase sebesar 84,93% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor Sangat Tinggi.
4. Variabel Kepuasan Pelanggan memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan dengan presentase sebesar 84,06% sehingga memperoleh kriteria interpretasi skor Sangat Tinggi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah diteliti, maka saran yang didapat penulis yaitu”

1. Pada Konsep Perhatian (*Attention*) bisa mengoptimalkan kualitas pelayanan prima dengan memberikan tanggapan secara cepat dan tepat. Hanya saja ada pelayanan yang lambat dalam memberikan tanggapan kepada pelanggan yang membutuhkan informasi sehingga membuat pelanggan menghabiskan waktu untuk menunggu. Terkadang juga ada petugas yang memberikan informasi yang kurang dipahami oleh pelanggan atas pertanyaan yang diajukan, maka dari itu petugas diharapkan dapat memberikan jawaban yang lebih dimengerti lagi oleh pelanggan.

2. Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api secara keseluruhan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik lagi dalam memuaskan pelanggan, atau harus konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan prima pada tingkatan terbaik dalam menjaga kepuasan pelanggan sehingga banyak pelanggan yang akan datang secara terus menerus atau menjadi pelanggan setia di Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api dalam memperbaiki kendaraannya.