

BAB V

PENUTUP

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian mengenai penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada AUTO 2000 Bypass Kota Padang dapat ditentukan kesimpulan; AUTO 2000 Bypass Kota Padang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, mereka berupaya untuk terus dengan melatih dan menyiapkan para supervisor, sales, dan karyawan lainnya sebagai garda terdepan penyedia pelayanan yang ada di AUTO 2000 Bypass Kota Padang. AUTO 2000 Bypass Kota Padang juga berusaha untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dari perusahaan. Bentuk pelayanan yang telah dilakukan telah dapat membuat pelanggan merasa puas, sesuai dengan harapan, mau melakukan pembelian ulang, serta bersedia merekomendasikan produk kepada orang lain.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang bermanfaat sebagai acuan dan membangun yang ditujukan kepada perusahaan sebagai berikut:

1. AUTO 2000 Bypass Kota Padang untuk dapat lebih memahami harapan para pelanggan, karena harapan dari pelanggan merupakan faktor yang cukup mempengaruhi minat pembelian ulang pelanggan
2. AUTO 2000 Bypass Kota Padang untuk dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan mereka agar setiap para pelanggan yang bertransaksi di AUTO 2000

Bypass Kota Padang menjadi puas dan ingin kemabali lagi untuk bertransaksi dikemudian hari.

3. AUTO 2000 Bypass Kota Padang untuk dapat memberikan perhatian yang lebih kepada para pelanggannya, seperti menanyakan keperluan pelanggan dan sebagainya.

