

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, nilai skor *service quality* PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung yaitu +0.58, hal ini menunjukkan bahwa *service quality* pada PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung dinilai baik
2. PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung mampu mengerti dan memenuhi kebutuhan pelanggannya melebihi apa yang diharapkan para pelanggannya.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, berikut akan dikemukakan saran bagi PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung, dan bagi penelitian selanjutnya.

1. Saran untuk PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung

- Kualitas pelayanan PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur sudah baik, akan tetapi alangkah lebih baik lagi apabila peningkatan pelayanannya terhadap konsumen lebih melihat dari perspektif dan dimensi harapan konsumen juga.

- Membuat program survey atau penelitian terhadap kepuasan dan harapan konsumen, agar PT Astra Internasional TSO (AUTO 2000) Cabang Pasteur Bandung selalu memiliki hubungan yang baik dengan para konsumen setianya.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- Diharapkan untuk melakukan penelitian dengan metode kualitatif, terutama bagi aspek harapan konsumen. Agar hasil yang didapat lebih mendalam dan menyeluruh. Juga indikator dan item yang digunakan harus diperbaharui lagi sesuai dengan perkembangan harapan konsumen, teknologi dan kualitas sumber daya manusia.

