

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan penelitian ini, yaitu antara lain:

Persentase tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan di bengkel PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo sebesar 82,185%. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* Artinya pelanggan merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan bengkel PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka perlu adanya rekomendasi, yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen bengkel memberikan pelatihan-pelatihan kepada mekanik bias berupa *workshop, in housetraining* dan program TTL
2. Manajemen harus lebih selektif saat merekrut SDM baru yang memang berkompeten sehingga dapat meningkatkan kualitas bengkel
3. Pengecekan *stockspare part* secara *continuous*