

BAB V

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang customer relations terhadap kepuasan pelanggan pada PT Astra International Daihatsu Sales Operations Bogor Padjajaran, serta pembahasan yang di dapat dari penyebaran kuesioner dan observasi kemudian data tersebut telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 21, maka kesimpulannya bahwa customer relations berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai R Square 0,835 untuk kepuasan pelanggan yang diperoleh (GO). Berdasarkan perhitungan uji hipotesis, hasil perhitungan t hitung $> 10,464$ t tabel, yaitu 1,661 maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

IV.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh Customer Relations terhadapKepuasan Pelanggan Bengkel Perbaikan Perawatan PT Astra International Daihatsu Sales Operation (BPPA-DSO) Bogor Padjajaran, maka penulis memberi saran yaitu :

Sebaiknya PT Astra International Daihatsu Sales Operation (BPPA-DSO) Bogor Padjajaran melakukan survey kepuasan pelanggan dengan cara yang lebih menarik lagi agar customer tidak keberatan untuk disurvey.