

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *customer care* terhadap kepuasan pelanggan pada produk Mobil Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung sebesar 67,2%.

V.2 Saran

Saran penulis dalam penelitian ini adalah hendaklah Honda Mitra Lenteng Agung dalam menghadapi persaingan tetap selalu menggunakan *customer care* untuk kepuasan pelanggan pada produk sehingga dimasa mendatang Honda Mitra Lenteng Agung dapat mengungguli persaingan dalam melakukan pemasaran produk mobil.

Selain itu, *customer care* perlu ikut berkontribusi dalam melakukan *follow up offering new car* (penawaran pembelian mobil baru bagi *customer* yang sudah 5 tahun memiliki mobil Honda) selain untuk mempromosikan mobil Honda Brio Satya juga untuk membantu meningkatkan target penjualan mobil Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung.