



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan.

Dari hasil kerja praktik lapangan yang dilaksanakan selama 1 bulan di Bengkel Perawatan dan Perbaikan ISUZU, maka penyusun mengambil kesimpulan bahwa sistem pelayanan terhadap konsumen diperusahaan tersebut sudah cukup baik dalam menghasilkan informasi yang sangat dibutuhkan oleh pihak manajemen perusahaan.

Dari laporan tersebut pihak manajemen perusahaan dapat mengetahui populasi kendaraan ISUZU, sehingga mempermudah dalam pengambilan keputusan ke depan dan tindakan-tindakan apa yang harus dilakukan untuk kepuasan konsumen kendaraan ISUZU.

#### 4.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas maka, Penulis mencoba mengemukakan saran-saran untuk meningkatkan sistem supaya dari sistem tersebut kita bisa memelihara konsumen:

- Perlu data lebih rinci mengenai konsumen, jenis kendaraan yang dimiliki konsumen, banyaknya kendaraan yang dimiliki.
- Perlu adanya laporan (report) untuk layanan purna bengkel (*customer follow up*).

Dari data tersebut diatas diharapkan Bengkel dapat memberikan perhatian kepada konsumen berupa fasilitas (kemudahan) untuk mengikat konsumen.

