

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Mitra Central Asia Depo Malang adalah sangat puas (78,8%)

#### **5.2 Saran**

Metode *Customer Satisfaction Index* pada penelitian ini, bobot tiap unit pelayanan dianggap sama dan ditentukan berdasarkan persepsi manajemen perusahaan. Disarankan untuk dilakukan penilaian kepentingan pelanggan (*importance*), sehingga dapat menilai bobot unit pelayanan menurut persepsi pelanggan. Dengan mengetahui nilai kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*performance*) pelayanan dapat dilakukan uji *Importance-Performance Analysis* (IPA). Manfaat hasil uji IPA dapat memberikan rekomendasi bagi PT.MCA Depo Malang, manakah jenis pelayanan yang perlu dipertahankan performanya dan skala prioritas yang perlu diperbaiki.