

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan perumusan penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen: Survei pada Pengunjung Bengkel Resmi Motor Honda Kelapa Gading” dan setelah menganalisa data kuesioner, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk Motor Honda telah memenuhi kebutuhan konsumen dan telah sesuai dengan keinginan konsumen, dapat dilihat dari hasil perhitungan dimensi-dimensi kualitas seperti kinerja, *conformance to specification*, ciri-ciri keistimewaan tambahan, *reliability*, Estetika, dan persepsi kualitas yang mendapatkan respon yang positif dari konsumen.

Sementara itu untuk variabel kepuasan konsumen, dapat dikatakan bahwa mendapatkan respon yang positif dari konsumen dan konsumen telah merasakan kepuasan pada produk motor Honda yang dapat dilihat dari hasil perhitungan jawaban para konsumen.

Selanjutnya pada loyalitas konsumen, mendapatkan respon yang positif dari konsumen. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen motor Honda sudah baik dan cenderung sangat baik dan dapat dilihat juga dari perbuatan konsumen yang bersedia merekomendasikan motor honda kepada keluarga, teman dan orang lain dan juga bersedia membeli kembali produk dari sepeda motor Honda.

2. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen motor Honda dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen motor Honda dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.
4. Kualitas produk dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen motor Honda dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 38%. Memiliki arti bahwa 38% variasi nilai loyalitas dijelaskan oleh kualitas produk dan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Saran bagi perusahaan Honda:

1. Dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas konsumen sebaiknya Motor Honda terus melakukan perbaikan dalam menciptakan sepeda motor, penciptaan didasarkan pada kualitas produk-produk yang sesuai keinginan konsumen. Hal tersebut dapat dilakukan dengan penambahan penggunaan teknologi yang lebih canggih dan material yang baik dan juga melakukan inovasi-inovasi baru dengan disertakan desain yang lebih menarik lagi, variasi warna yang banyak dan memberikan tambahan fitur pelengkap lainnya, sehingga kedepannya konsistensi motor Honda mendapat nilai yang lebih positif dan baik.
2. Selain kualitas produknya ditingkatkan, Honda lebih memikirkan dan mempertahankan kepuasan konsumen seperti dengan meningkatkan

pelayanan yang baik dan terus memperluas keberadaan bengkel resmi honda yang dapat lebih mudah dijangkau oleh konsumen dalam penambah fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

Saran bagi penelitian selanjutnya :

1. Sebaiknya penelitian selanjutnya memperbanyak jumlah sampel dalam penelitian sesuai dengan populasi yang ada sehingga keragaman data yang mewakili populasi menjadi lebih baik.
2. Sebaiknya peneliti menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen dan tidak hanya dilihat dari satu atau dua variabel seperti kualitas produk dan kepuasan konsumen saja, tetapi variabel atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hal tersebut seperti contohnya *brand community* dan *percieved value*.