

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis jalur dan pembahasan pada bab sebelumnya, mengenai pengaruh kualitas produk, layanan purna jual, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
- b. Layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
- c. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen karena
- d. Layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen
- e. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen
- f. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dan memiliki pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen namun pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung.
- g. Layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dan memiliki pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen namun pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung.

Dapat dilihat bahwa hasil penelitian sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan, yang didasarkan pada penelitian terdahulu dan data empiris peneliti.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan yang mungkin dapat menjadi masukan bagi perusahaan khususnya dalam merancang strategi pemasaran. Pada saat ini teknologi terus mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga persaingan semakin ketat, Oleh karena itu diperlukan strategi pemasaran yang dapat memberikan pengaruh untuk menentukan keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya.

PT. Astra Honda Motor harus mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen karena kepuasan dan loyalitas adalah kunci keberhasilan perusahaan. Sehingga manajemen perusahaan sangat perlu menaruh perhatian lebih pada kepuasan dan loyalitas konsumen.

PT. Astra Honda Motor juga harus meningkatkan kualitas produk dimana kualitas produk merupakan elemen penting dalam sebuah produk, dan juga elemen penting dalam meningkatkan penjualan.

PT. Astra Honda Motor juga diharapkan mampu memberikan kualitas layanan purna jual yang baik bagi konsumen. Dengan memberikan dan menyediakan suku cadang, teknisi yang kompeten dan bengkel resmi yang berstandar. Sehingga konsumen akan merasa puas dengan kinerja perusahaan dan akan setia terhadap merek perusahaan.

