

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat dinyatakan bahwa ketika kualitas produk yang dijual oleh pihak Dealer Honda Wahana Motor Juwana meningkat mampu memberikan efek kepuasan kepada konsumen.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. hal ini bisa dinyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Dealer Honda Wahana Motor Juwana berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan konsumen.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa harga yang diberikan pihak Dealer Honda Wahana Motor Juwana kompetitif maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membentuk pelanggan untuk loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini memiliki arah positif sehingga bisa dinyatakan

bahwa ketika layanan meningkat maka hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

6. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa harga yang baik yang disampaikan oleh perusahaan mampu meningkatkan loyalitas konsumen.
7. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa ketika kepuasan meningkat maka hal tersebut dapat meningkatkan Loyalitas konsumen pelanggan.

5.2.Saran

Berdasarkan keterbatasan yang ada, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Perusahaan

Sehubungan dengan hasil penelitian dimana kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen maka saran yang dapat peneliti berikan adalah berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan kerja dan kualitas pelayanan, atasan diharapkan dapat menciptakan kebijakan pelayanan ekstra dan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pelatihan sales dilapangan juga perlu ditingkatkan demi tercapainya standarisasi pelayanan kepada pelanggan.

5.3.2 Bagi penelitian selanjutnya

Demi memperbaiki hasil keputusan dalam penelitian ini diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden penelitian tidak hanya pelanggan Dealer Honda Wahana Motor Juwana di wilayah kabupaten Pati, tetapi mencakup kabupaten lain untuk memperoleh perbandingan hasil penelitian.

