

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V akan dijelaskan kesimpulan dari analisis data dan saran yang diberikan kepada perusahaan mobil Toyota Avanza.

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul “PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOBIL TOYOTA DI BANDUNG” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan

Pada bagian ini jawaban responden sebagian besar terbagi pada setuju, sangat setuju, ragu-ragu dan memiliki jumlah tidak setuju yang sedikit. Ini terjadi karena konstruksi badan mobil Toyota Avanza yang dinilai tidak mampu memberikan jaminan perlindungan keselamatan secara maksimal.

2. Kenyamanan

Pada bagian ini jawaban responden sebagian besar terbagi pada sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang kabin di dalam mobil Toyota Avanza cukup memberikan keleluasaan dan menganggap bahwa suara mesin mobil Toyota Avanza dan suara dari luar mobil nyaris tidak terdengar dari dalam mobil, sebagian besar responden merasa nyaman ketika mengendarai mobil Toyota Avanza.

3. Kecepatan

Pada bagian ini jawaban responden memiliki tingkat tertinggi pada setuju dan sangat setuju. Ini terjadi karena pendapat responden yang menganggap bahwa mobil Toyota Avanza memiliki tingkat responsivitas tarikan kecepatan yang sangat bagus menempati peringkat tertinggi. Selain itu, mobil Toyota Avanza juga dirasa mampu mencapai kecepatan maksimal dalam waktu yang relatif lebih singkat oleh sebagian besar responden.

4. Ketahanan

Pada bagian ini jawaban responden sebagian besar terbagi pada sangat setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan memiliki mayoritas jawaban tidak setuju. Hal ini terjadi karena responden yang setuju dan menganggap bahwa logam konstruksi badan mobil Toyota Avanza tidak mudah terkorosi terbilang lebih banyak daripada jawaban tidak setuju. Ini menyebabkan mobil Toyota Avanza memiliki ketahanan yang dapat diakui oleh sebagian besar responden.

5. Dari hasil secara keseluruhan dan hasil hipotesis menunjukkan bahwa keamanan, kenyamanan, kecepatan dan ketahanan mobil Toyota Avanza berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan mobil Toyota Avanza dengan nilai yang kecil, sebesar 39,4%. Itu terjadi karena keamanan, kenyamanan, kecepatan dan ketahanan termasuk dalam salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan, antara lain harga mobil Toyota Avanza yang tergolong

murah di kelasnya, dan kapasitas penumpang 7 orang yang memadai kebutuhan keluarga di Kota Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti dapat memberikan masukan-masukan kepada Toyota dalam memproduksi dan memasarkan mobil Toyota Avanza, yaitu:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa 20 dari 150 responden (13,4) menyatakan tidak setuju bahwa konstruksi mobil Toyota Avanza dapat memberi perlindungan keselamatan. Diketahui pula bahwa 83 dari 150 responden (55,3%) menyatakan setuju bahwa mobil Toyota Avanza mampu mencapai kecepatan maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh responden. Hal ini membuktikan bahwa dengan kecepatan maksimal, 13,4% responden tidak yakin bahwa konstruksi mobil Toyota Avanza dapat memberi perlindungan keselamatan. Oleh karena itu disarankan agar Toyota memperbaiki konstruksi badan mobil agar memadai dalam kecepatannya yang maksimal atau mengurangi kemampuan kecepatan maksimal mobil yang disesuaikan dengan konstruksi mobil Toyota Avanza karena dalam kecepatan maksimal, konstruksi mobil berpengaruh terhadap keamanan. Toyota juga dapat menerapkan sistem pembatas kecepatan guna meningkatkan keamanan pengemudi mobil Toyota Avanza. Hal ini seharusnya patut lebih diperhatikan karena kecepatan berkorelasi positif dengan kecelakaan (Hidayat, Fadlil & Fathurrozaq, 2009).

Semakin meningkatnya keamanan konsumen, semakin meningkat pula *brand image* Toyota di mata konsumen dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas.

2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa 29 responden (19,3%) menyatakan tidak setuju bahwa ruang kabin di dalam mobil Toyota Avanza cukup memberikan keleluasaan. Oleh karena itu dapat disarankan bahwa ruang kabin mobil Toyota Avanza didesain ulang pada bagian kaki pada kabin tengah dan belakang agar memberi kenyamanan lebih bagi penumpang.
3. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa 19 responden (12,7%) yang menganggap bahwa suara mesin mobil Toyota Avanza dan suara dari luar mobil hampir tidak terdengar dari dalam mobil, jadi hanya sedikit responden yang berpendapat bahwa mobil Toyota Avanza terbilang nyaman ketika dikendarai. Oleh karena itu disarankan bahwa mesin mobil Toyota Avanza lebih diperhalus guna meningkatkan kenyamanan berkendara dan tentunya akan menciptakan loyalitas pelanggan.
4. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa 44 responden (29,4%) yang menganggap bahwa mobil Toyota Avanza mampu meminimalisasi guncangan yang terjadi, jadi hanya sedikit responden yang berpendapat bahwa mobil Toyota Avanza terbilang nyaman ketika dikendarai. Oleh karena itu disarankan kepada pihak perusahaan mobil Toyota Avanza agar meningkatkan kenyamanan

shock breaker pada mobil Toyota Avanza guna membangun *brand image* yang lebih baik lagi di mata konsumen.