

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan Saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini berhubungan dengan pengujian pengaruh *Kepuasan Pelanggan* terhadap *Loyalitas Konsumen*.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dari *Kepuasan Pelanggan* terhadap *Loyalitas Konsumen*. Peneliti berpendapat karena kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motor Yamaha dan juga Loyalitas Merek juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motor Yamaha.

Dan dari hasil data yang didapat ternyata Kepuasan Pelanggan memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada produk motor Yamaha, berdasarkan data yang ada maka item-item Kepuasan Pelanggan yang tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada produk motor Yamaha antara lain Kualitas Produk, dan juga Biaya, sedangkan item-item Kepuasan Pelanggan yang memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Loyalitas Merek pada produk motor Yamaha yaitu Kualitas Pelayanan, Emosional dan juga Harga.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini antara lain:

Keterbatasan waktu dan lokasi penelitian. Waktu penelitian yang terbatas menjadi faktor keterbatasan penelitian. Penyebaran kuesioner umumnya dilakukan di dalam kelas, sehingga faktor – faktor situasional turut mempengaruhi, misalkan kondisi responden di kelas. Faktor situasional yang tidak terlihat sebaiknya lebih diperhitungkan. Ada baiknya jika penelitian selanjutnya mengambil lokasi yang lebih mendukung, misalnya mall – mall ataupun bengkel dan dealer resmi milik Yamaha.

### **5.3 Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti khususnya bagi Pemasar produk Motor Yamaha yaitu sebaiknya Kualitas produk dan Biaya menjadi perhatian khusus agar untuk ke depannya baik pemasar maupun produsen motor Yamaha dapat mengetahui apa saja sebenarnya yang masih menjadi kekurangan di mata pelanggan produk motor Yamaha dan juga bisa dijadikan acuan bagi pengembangan produk motor Yamaha di masa yang akan datang.

Lalu ada baiknya bagi pemasar maupun produsen motor Yamaha untuk tetap mempertahankan konsistensi hal-hal positif yang sudah ada seperti Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga agar hal ini menjadi nilai plus bagi produk motor Yamaha di mata para pelanggan.