BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk sepeda motor Honda Scoopy Bandung dinilai cukup baik, responden menilai sepeda motor Honda Scoopy mempunyai keistimewaan tambahan berupa lampu *LED* yang tidak ada pada sepeda motor lain dan sepeda motor Honda Scoopy mempunyai pemakaian bahan bakar yang cukup irit sehingga menjadi nilai tambah dibandingkan dengan sepeda motor lain. Estetika dari sepeda motor Honda scoopy sendiri bertemakan retro menjadi pilihan untuk anak muda mengingat mayoritas responden pengguna Honda Scoopy berkisar dari umur 20 – 30 tahun.
2. Layanan purna jual yang disediakan oleh sepeda motor Honda Scoopy Bandung dinilai cukup baik. Mengingat fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pengendara yang sedang melakukan pemeliharaan motor dan perlengkapan yang digunakan sudah cukup canggih sehingga dapat mempercepat pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor berikut dengan pelayanan staff yang sudah cukup ramah dan garansi sesudah perbaikan yang sudah dalam jangka waktu yang sesuai. Hal ini dapat meningkatkan keinginan pelanggan untuk memelihara motornya secara berkala

3. Pelanggan sepeda motor Honda Scoopy Bandung memiliki loyalitas yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari para pengguna sepeda motor Honda Scoopy memiliki kesediaan untuk merekomendasikan sepeda motor Honda Scoopy kepada temannya tergolong dalam kategori tinggi sehingga dapat terciptanya word of mouth positif dari para pengguna sepeda motor Honda Scoopy mengenai pengalaman mereka menggunakan sepeda motor Honda Scoopy. Tetapi indikator mengenai pembelian ulang dan ketahanan produk masih rendah.
4. Secara simultan, kualitas produk dan layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Scoopy Bandung dengan kontribusi yang diberikan sebesar 56,3%, sedangkan sisanya sebesar 43,7% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti seperti citra merek (*brand images)*, kesadaran merek *(brand awareness)*, *word of mouth* dan lain- lain. Besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda scoopy Secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Scoopy adalah sebesar 26,9%. Sedangkan layanan purna jual memberika kontribusi yang paling dominan dimana secara parsial layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Scoopy adalah sebesar 29,4%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diatas peneliti mencoba memberikan saran kepada perusahaan sebagai bahan acuan dan pertimbangan maupun pihak lainnya yang berkepentingan.

Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. Pihak manajemen hendaknya meningkatkan kualitas produk sepeda motor Honda Scoopy, karena salah satu indikator kualitas produk yang paling rendah menurut responden adalah mengenai komponen yang digunakan sebagai penggerak motor berada dalam kategori cukup baik sehingga diperlukan peningkatan agar dapat dipakai dalam jangka waktu yang lama sehingga dapat memberikan pengalaman berkendara yang baik. Seperti contohnya adalah komponen van belt yang menurut responden cepat mengalami penipisan sehingga jangka waktu pemakaian tidak bertahan lama.
2. Layanan purna jual juga hendaknya ditingkatkan, mengingat menurut jawaban responden indicator mengenai garansi merupakan indicator yang paling lemah, maka penulis memberikan saran agar memperpanjang waktu garansi sesudah perbaikan menjadi 2 minggu hal ini dapat membantu pelanggan untuk mempunyai waktu yang lebih lama untuk menanggulangi ketidakpastian sesudah pemeliharaan.
3. Sebaiknya meningkatkan loyalitas pelanggan hal ini dapat dilihat dari penilaian responden mengenai indicator pembelian ulang dan ketahanan terhadap produk pesaing sepeda motor Honda Scoopy yang masih dalam

katagori rendah, maka penulis menyarankan untuk meningkatkan fitur dan estetika yang ada dengan tema retro yang lebih menarik mengingat mayoritas pengguna berumur rata-rata 20-30 tahun yang memiliki jiwa muda.

4. Adanya hubungan positif yang terjadi pada kualitas produk dan layanan purna jual loyalitas pelanggan sepeda motor Honda Scoopy Bandung, maka penulis menyarankan untuk meningkat dengan cara seperti saran-saran diatas yaitu meningkatkan indikator yang paling lemah sehingga menjadi lebih baik lagi.