BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan yang membahas tentang pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pengguna Yamaha Nmax pada komunitas Cangkuk'aN Max Surabaya), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)
2. Citra Merek (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)
3. Kualitas Produk (X3) berpengaruh secara signfikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)
4. Harga (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)
5. Citra Merek (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)
6. Kualitas Produk (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)
7. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)
8. Harga (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)

9. Citra Merek berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)
10. Kualitas Produk (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

   Bagi PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing yang meruapakan produsen dari produk Nmax yang menjadi objek pada penelitian ini. Kemampuan perusahaan dalam meberikan rasa puas kepada pelanggan sudah baik, dengan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap terikat baik secara parsial maupun melalui variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan. Makak dari itu sebaiknya PT. Yamaha Motor Manufacturing Indonesia memperahankan apa yang sudah dicapai ini dengan menggunakan harga yang tepat, mempertahankan citra merek yang baik dan konsisten bahkan meningkatkan kualitas produk pada Yamaha Nmax sehingga pelanggan akan selalu merasa puas dan tetap menjadi pelanggan yang loyal.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Peneliti selanjutnya yang sekiranya akan melakukan penelitian dengan tema atau tujuan yang kurang lebih sama atau mirip diharapkan kedepannya untuk lebih variatif dalam mengembangkan apa saja yang

mempengaruhii loyalitas pelanggan tidak hanya dari harga, citra merek dan kualitas produk