

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan program AMOS 18.0 dan metode estimasi *Maximum Likelihood* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas merek melalui mediasi kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama tidak teruji kebenarannya.
2. Kualitas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas merek melalui mediasi kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis kedua dapat diterima dan teruji kebenarannya.
3. Nilai yang dirasakan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas merek melalui mediasi kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis ketiga tidak teruji kebenarannya.
4. Pelayanan mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas merek melalui mediasi kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis keempat tidak teruji kebenarannya.
5. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas merek, sehingga hipotesis kelima dapat diterima dan teruji kebenarannya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner. Pengisian kuesioner oleh responden tidak semuanya didampingi oleh peneliti sehingga ada kemungkinan tanggapan yang diberikan responden ada yang tidak jujur.
2. Populasi penelitian ini hanya untuk pelanggan Aqua di Surabaya.
3. Sedikitnya jumlah sampel yang diambil karena keterbatasan biaya dan tenaga peneliti.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Danone Aqua
 - a. Dilihat dari hasil olah data pada variabel harga hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai penetapan harga Aqua yang mahal. Pihak Aqua diharapkan untuk bisa menerapkan harga secara rasional. Jadi harga Aqua yang mahal harus juga menunjukkan kualitas yang setara. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Aqua.

- b. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kualitas hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai kerusakan produk. Pihak Aqua diharapkan untuk bisa terus meningkatkan kualitas dengan tujuan agar tidak mengalami hal tersebut di masa yang akan datang. Namun secara keseluruhan kualitas Aqua sudah tercermin baik. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Aqua.
- c. Dilihat dari hasil olah data pada variabel nilai yang dirasakan hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai harga yang diberikan Aqua belum bisa memberikan manfaat bagi pelanggannya. Pihak Aqua diharapkan untuk bisa menerapkan harga yang sebanding dengan kualitas yang diberikan. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Aqua.
- d. Dilihat dari hasil olah data pada variabel pelayanan hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai pelayanan Aqua tidak cepat dan tepat menanggapi keluhan pelanggan. Pihak Aqua diharapkan untuk bisa melayani pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat mengenai keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Aqua.
- e. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kepuasan pelanggan hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai kinerja produk Aqua. Pihak Aqua diharapkan untuk bisa terus menjaga kualitas baik. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Aqua.

2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori empiris yang kuat maka disarankan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian lain yang mampu mendukung topik yang diteliti.
 - b. Populasi supaya lebih diperluas agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.
 - c. Jumlah sampel supaya lebih banyak untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmed, Mukhtar et. Al 2011. *Factors Behind The Brand Loyalty, Developing And Proposing A Conceptual Model*. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business. Pakistan
- Anwar Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit:Salemba Empat. Jakarta
- D. Wahyu Ariani. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit: Graha Ilmu. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono et. Al. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi pertama . Penerbit : Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan prima*. Penerbit: Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi tiga . Penerbit : Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Seri Manajemen Merek 01. Penerbit: Andi. Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP.
- Imam Ghazali. 2011. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 19,0*. Cetakan IV. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid pertama. Penerbit PT. Index. Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid pertama. Edisi tiga belas. Penerbit PT. Index. Jakarta
- Nemati, Ali et. Al 2010. *Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, A Study of Mobile Phones users in Pakistan*. European Journal of Social Sciences. Pakistan
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2010. *Research Methods for Business*. Fifth Edition. Penerbit: John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, PO19 8SQ. United Kingdom
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.

Ujang Sumarwan et. al. 2009. *Pemasaran Strategik*. Penerbit: Inti prima. Jakarta Timur

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kulaitas Jasa*. Penerbit PT. Index. Jakarta

www.Aqua.com http://id.wikipedia.org/wiki/Aqua_%28air_mineral%29

www.indonesiainancetoday.com

<http://wartaekonomi.co.id/berita5532/adb-perkirakan-pertumbuhan-ekonomi-indonesia-meningkat-tahun-depan.html>