

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesa dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen pada pengguna dan pemilik mobil Toyota di Surabaya. Dengan demikian pengguna dan pemilik mobil Toyota yang telah tercipta harapannya rasa puas para konsumen akan loyal pada produk tersebut.
2. Nilai yang Dirasa berpengaruh secara signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen pada pengguna dan pemilik mobil Toyota di Surabaya. Dengan demikian pengguna dan pemilik mobil Toyota akan mendapatkan nilai tambah seperti harga jual yang tidak terlalu rendah saat menjual dan spare part yang ditawarkan dari perusahaan Toyota relatif murah sehingga konsumen bisa menjadi loyal karena faktor tersebut.
3. Loyalitas Konsumen berpengaruh secara signifikan positif terhadap WOM pada pengguna dan pemilik mobil Toyota di Surabaya. Dengan demikian pengguna dan pemilik mobil Toyota yang sudah menggunakan dan merasa puas atas produk tersebut secara tidak langsung akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain maupun kerabat dekat.
4. Loyalitas Konsumen merupakan mediasi pada pengaruh Kepuasan Konsumen dan Nilai yang Dirasa terhadap WOM pada pengguna dan pemilik mobil Toyota di Surabaya. Dengan demikian pengguna dan pemilik mobil Toyota

yang sudah menggunakan maupun yang lama telah terpenuhi harapannya dan memiliki persepsi yang baik maka akan terbentuk loyal sehingga akan menyampaikan hal-hal baik tentang persepsi konsumen dan alasan kenapa konsumen puas.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

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

1. Terdapat kendala yang bersifat situasional yaitu pengisian kuesioner yang dapat mempengaruhi jawaban responden, seperti jawaban dari responden tidak jujur dan kurang telitinya responden dalam membaca pernyataan di dalam kuesioner dikarenakan kurangnya keaktifan peneliti dalam mengontrol responden.
2. Kesulitan mendapatkan izin saat melakukan penelitian dari dealer mobil Toyota.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu maupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. **Saran Bagi Perusahaan Toyota**

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen tidak puas dengan produk mobil Toyota karena masih banyak kendaraan mobil Toyota yang mengalami masalah pada

produknya jadi saran peneliti sekarang Toyota harus memperbaiki atau meningkatkan aspek produknya agar konsumen dapat merasakan puas atas produk yang telah diberikan oleh Toyota. Ketika semua mampu untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan kepada konsumen Toyota, konsumen akan kembali untuk menggunakan produk Toyota dan akan merekomendasikannya pada orang lain untuk menggunakan produk mobil Toyota serta menjadikan produk mobil Toyota sebagai pilihan pertama pengguna saat akan membeli mobil.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk memperoleh gambaran lebih obyektif yang baik, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil dan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dari penelitian ini dan tidak terbatas pengambilan sampel hanya di Surabaya sehingga dapat lebih representatif.

## Daftar Rujukan

- Arfan Ikhsan. 2008. *Metodologi Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Graha Ilmu. Medan.
- Babin, J. Barry.*et al.*, 2005, "Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth: Restaurant Patronage in Korea", *The Journal of Services Marketing*, Vol. 9, No. 3. Pp 133-139.
- Fandy Tjiptono. 2005. "PEMASARAN JASA". Bayumedia. Pp 387-349
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayu Media Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayu Media Publishing.
- Hasan Ayyildiz, Ekrem Cengiz., 2007, Country Image Effect On Customer Loyalty Model , *Innovative Marketing, Volume 3, Issue 2*. Pp 05 – 21
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jonathan Sarwono. 2008. *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Juliansyah Noor. 2011, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Penerbit : Prenada Media Group.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009, *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2009. "Riset Pemasaran Pendekatan Terapan". Edisi Keempat. Jakarta . Indeks.
- \_\_\_\_\_, Naresh K. 2009. *Basic Marketing Research. Third edition*. New jersey. Pearson Education.
- Rambat Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Talat Mahmood Kiyani *et al.*, 2012, *the relationship between brand trust, customer satisfaction and customer loyalty. (evidence from automobile*

*sector of pakistan*), *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research Business* Vol 4. No 1. 2012, pp 13.

Uma Sekaran. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba empat. JAKARTA.

(<http://Automobildindonesia.com>) diakses tanggal 14 Maret 2013 pada jam 13. 35 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://kabar24.com>) diakses pada tanggal 14 Maret 2013 pada jam 13. 50 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://otomotif.kompas.com>) diakses pada tanggal 14 Maret 2013 pada jam 14.05 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://oto.detik.com>) diakses pada tanggal 14 Maret 2013 pada jam 15.00 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://ekbis.rmol.co.id>) diakses pada tanggal 23 Maret 2013 pada jam 11.20 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://www.beritakaget.com>) diakses pada tanggal 23 Maret 2013 pada jam 11.35 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://suarapembaca.detik.com>) diakses pada tanggal 24 Maret 2013 pada jam 13.00 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

(<http://otomotif.news.viva.co.id>) diakses pada tanggal 27 Maret 2013 pada jam 13.15 waktu Indonesia bagian barat (WIB).

([www.womma.com](http://www.womma.com)) diakses pada tanggal 27 Juni 2013 pada jam 13.00 waktu Indonesia bagian barat (WIB).