

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Surabaya dan dari hasil analisis data yang terkumpul dalam penelitian ini dan pengolahan dengan menggunakan *SPSS for windows 17.0* yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1 Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Honda Motor *Sport* di Surabaya?
- 2 Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pengguna Honda Motor *Sport* di Surabaya?

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada responden dalam diminta untuk pengisian kuisisioner banyak dari responden mengisi kuisisioner secara terburu-buru dan para responden mengisinya tidak dengan cermat dan teliti karena faktor dari responden terburu-buru dalam diminta untuk mengisi kuisisioner.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk Honda Motor Sport. Saran tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Honda Motor *Sport* di Surabaya Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, sebaiknya Honda Motor *Sport* lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan para penggunanya, cara Honda Motor *Sport* memberikan pelayanan kepada para penggunanya, seperti di service center Honda Motor *Sport* di berikan kebutuhan pemilik dan pengguna seperti hiburan untuk pemilik dan pengguna seperti Koran, pijat gratis, wifi, jadi pemilik dan pengguna Honda Motor *Sport* dengan nilai mean 3,56 maka pemilik dan pengguna Honda Motor *Sport* merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.
2. Saran bagi Honda Motor *Sport* selanjutnya diharapkan untuk memberikan harga yang beda lebih murah dari merk lain dan inovasi agar pemilik dan pengguna Honda Motor *Sport* lebih loyal lagi terhadap produk-produk Honda Motor *Sport*. Selain itu Honda Motor *Sport* harus meningkatkan kualitas layanan agar para pemilik dan pengguna akan lebih merasa puas dan loyal terhadap Honda Motor *Sport*. Agar Honda Motor *Sport* akan menjadi produk otomotif paling unggul dari merk produk otomotif yang lainnya. Jadi dengan nilai mean 3,95 artinya pemilik dan pengguna Honda Motor *Sport* menjadi produk pilihan utama bagi pemilik dan pengguna Honda Motor *Sport* di Surabaya

DAFTAR RUJUKAN

- Chen, Yungkun Chia-You Chen, Tsuifang Hsieh. 2007. "Correlation of Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Life Style at Hot Springs Hotels" *International Journal Management Studies*.
- Chumpitaz, Ceceres Ruben, Paparoidamis G Nicholas. 2007. "Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business to business loyalty" *European Journal of Marketing. Emerald*.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta : C.V Andi.
-----2009. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Andi Publisher. Yogyakarta.
-----2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi Publisher .
Yogyakarta.
- Imam Gozhali. 2008. *Aplikasi multivariate dengan program SPSS*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- 2008. *Structural Equation Modeling : Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jogiyanto. 2011. *Pedoman Survei Kuesioner: Pengembangan Kuesioner, Mengatasi Bias, dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta : BPF E – Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Naresh, K, Maholtra. 1993. *Marketing Research an Applied Orientation*, second edition, Prentice Hall International Hall. New Jersey.
- Sekaran Uma. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat