

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya, diterima. Pengaruh tersebut positif dan signifikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas produk dapat meningkatkan pengaruh kepuasan pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.
2. Hipotesis 2 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya, diterima. Pengaruh tersebut positif dan signifikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan pengaruh kepuasan pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.
3. Hipotesis 3 yang menyatakan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya, diterima. Pengaruh tersebut positif dan signifikan. Hal tersebut

membuktikan bahwa kepuasan dapat meningkatkan pengaruh loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

4. Hipotesis 4 yang menyatakan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya, diterima. Pengaruh tersebut positif dan signifikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas produk mempengaruhi tingkat loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.
5. Hipotesis 5 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya, diterima. Pengaruh tersebut positif dan signifikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran Praktis

a. Saran bagi pengelolaan kualitas produk

Peningkatan kualitas produk pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan ketahanan produk, menyediakan *spare part* yang mudah didapatkan, memberikan inovasi dan bentuk mobil yang lebih menarik.

b. Saran bagi pengelolaan kualitas pelayanan

Pengelolaan terhadap kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara lebih mendengar lagi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan juga selalu mengupdate berita yang diperlukan oleh calon pelanggan di internet Indonesia sudah memasuki era *digital*.

c. Saran bagi pengelolaan kepuasan

Peningkatan kepuasan dapat dilakukan dengan cara memberikan perhatian kepada pelanggan yang telah membeli mobil di Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

d. Saran bagi pengelolaan loyalitas

Peningkatan loyalitas pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lebih memberikan prioritas dan fasilitas yang lebih kepada pelanggan yang telah setia pada Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat Surabaya.

2. Saran Akademis

Saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya peneliti menguji lebih banyak variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aditya, A., (2011), *Bertumbuh Besar Bersama Komunitas Online dan Suka Berbisnis*, Jakarta: Prasetiya Mulia Publishing.
- Alma, B., (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D. & Rosita, F., (2010), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, pp 114-126.
- Bahia, K. & Nantel, J., (2000), A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Banks, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No. 2, pp 84-91.
- Band, W. A., (1991), *Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*, Canada: John Walley and Sons Inc.
- Beerli, A., Martin, J. D., & Quintana, A., (2004), A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market, *European Journal of Marketing*, Vol.38, pp 253-275
- Bowen, J. T. & Chen, S. L., (2001), The Relationship Between Customer Loyalty And Customer Satisfaction, *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, pp 213-217.
- Cahyono, M., (2008), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Bachelor Thesis, Surabaya: Petra Christian University.
- Dharmayanti, D., (2006), Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, pp 35-43.
- Durianto, D., Sugiato, & Sitinjak, T., (2001), *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Flynn, M., Belzowski, B.M., & Haas, S., (2002), E-CRM and the Automotive Industry: Focusing on Customers, University of Michigan, Transportation Research Institute
- Fornell, C., (1992), A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 1, pp 6-21
- Ghozali, I. & Fuad, (2005), *Structural Equation Modeling Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*, Semarang: Undip.
- Goofin, K. & Price, D., (1996), Service Documentation and The Biomedical Engineer: Results of a Survey, *Journal Biomedical Instrumentation and Technology*, Vol. 30, No. 3, pp 223-230.
- Hidayat, R., (2009), Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, pp 59-72
- Jahanshahi, A. A., Gahsti, M. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M., (2011), Study Of Effect Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty, *International Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 1, No. 7, pp 253-260.
- Japarianto, E., Laksmono, P., & Khomariyah, N, K., (2007), Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya, dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, pp 34-42
- Kotler, P., (2005), *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Edisi Ke-11, Jilid 1, Jakarta: PT. Prehalindo.
- _____, & Keller, K. L., (2008), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Terjemahan, Edisi Ke-12, Jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga.
- _____, (2009), *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Edisi ke-13, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- _____, & Amstrong, G., (2012), *Principles Of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.

- Krajewski, J. L. & Ritzman, L. P., (2006), *Operations Management Strategy and Analysis*, Wesley Publishing Company Inc.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J., (2009), How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty At a Chinese Telecom, *Journal Of Business Research*, Vol. 62, pp 980-986
- Lupiyoadi, R., (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- _____, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga, Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, M. K., (2005), *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Terjemahan, Edisi Keempat, Jilid 1, Jakarta: Indeks.
- Musanto, T., (2004), Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2, pp 123-136.
- Nugroho, F.Y., (2011), Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo), *Skripsi*, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Yogyakarta.
- Nurhayanti, R., (2011), Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia), *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Nursiana, A., (2011), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah dan Nilai yang dirasakan Nasabah, *Skripsi*, Universitas Multimedia Nusantara, Jakarta

- Oliver, R. L., (1980), A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, pp 460-469
- Olson, P., (1993), *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Boston: Richard D. Irwan.
- Salim, F. F. & Dharmayanti, D., (2014), Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No.1, pp 1-8
- Sangadji, E. M. & Sopiah., (2013), *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanusi, A., (2011), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A., (2014), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15, No. 1, pp 1-10.
- Sitinjak, J. R. T. & Sugiarto., (2006), *Lisrel.*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono, (1999), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.
- Thompkins, Y. L., Williams, E. V., & Tam, L., (2010), Not All Repeat Purchases Are The Same: Attitudinal Loyalty and Habit, College of Business and Public Administration, Old Dominion University Norfolk, pp 1-24.
- Tjiptono, F., (2005), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Malang: Bayumedia.
- _____, (2007), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H., (2003), *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yamin, S. & Kurniawan, H., (2009), *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Jakarta: Salemba Infotek

Yuniarti, D., (2014), Minat Masyarakat dalam Menggunakan Smart Appliances Consumer Intentions about Using Smart Appliances, *Jurnal Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol. 12, No. 3, pp 197-206.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J., (2008), *Service Marketing*, Berkshire: The McGraw Hill Companies Inc.

<http://www.datsun.co.id> diakses tanggal 18 februari 2018

<https://www.gaikindo.or.id/indonesian-automobile-industry-data/> diakses tanggal 2 februari 2018

<https://www.gaikindo.or.id/pasar-domestik-mobil-indonesia-baik-45-persen-pada-2016/> diakses tanggal 2 februari 2018