

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling*, maka dapat di tarik simpulan sebagai berikut:

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pelanggan motor Honda di Surabaya terbukti. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin positif citra merek maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap komitmen pelanggan motor Honda di Surabaya.
2. Komitmen pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan motor Honda di Surabaya terbukti. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin positif komitmen pelanggan maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan motor Honda di Surabaya.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan motor Honda di Surabaya terbukti. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin positif citra merek maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan motor Honda di Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah di kemukan di atas dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran-saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya :

1. Saran bagi manajemen motor Honda di Surabaya
 - a. Hasil penelitian ini membuktikan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pelanggan signifikan pada

pengguna motor Honda di Surabaya. Karena itu manajemen motor Honda di Surabaya diharapkan berusaha senantiasa untuk terus mempertahankan dan meningkatkan citra merek motor Honda di Surabaya agar pelanggan tetap bisa mempertahankan komitmennya pada motor merek Honda.

- b. Hasil penelitian ini membuktikan komitmen pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan signifikan pada pengguna motor Honda Di Surabaya. Karena itu manajemen motor Honda di Surabaya diharapkan selalu mempertahankan dan menjaga hubungan baik dengan para pelanggan pengguna motor Honda di Surabaya agar loyalitas pelanggan terus bertahan.
- c. Hasil penelitian ini membuktikan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan signifikan pada pengguna motor Honda di Surabaya. Karena itu manajemen motor Honda di Surabaya diharapkan terus meningkatkan citra merek nya sehingga pelanggan bisa tetap loyal pada merek motor Honda di Surabaya.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Keterbatasan penelitian ini adalah responden dalam penelitian ini masih terbatas pada wilayah Surabaya saja. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ini. Dan indikator dari masing-masing variabel lebih disesuaikan lagi dengan produk yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryotedjo., 2005, Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Retail, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2, November: 223 - 232.
- Agung, K.H., 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng), *Jurnal Manajemen*.
- Durianto, D. Sugiarto. dan Sitinjak T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hur, W, H., Ahn, K, H., dan Kim, M., 2011, Building Brand Loyalty Through Managing Brand Community Commitment, *Journal Management*, Vol. 49, No. 7: 1194-1213.
- Japarianto, E., 2010, Sikap Relatif Dan Komitmen Jangka Panjang Konsumen Dalam Model Loyalitas (Studi Kasus Pada PT. Garuda Citilink), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.5, No.1, April: 14-21.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Jilid I, Edisi Ke 12, Jakarta: P.T. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lita, R.P., 2009, Pengaruh Kepercayaan Pada Komitmen Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Manajemen*, Vol.8, No.2, Desember: 71-77.
- Martini, L, K, B., 2013, Relationship Marketing, Customers Satisfaction, Customer Commitment Dan Customer Loyalty (Studi Pada Sebuah Bank Nasional Di Denpasar), *Jurnal Ekonomi*, Vol. 18, No. 1, Februari.
- Nalau, A., Hidayah, S., dan Wasil, M., 2012, Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts & Coffee Di Plaza Mulia Samarinda, *Jurnal Ekonomi*.
- Nofriana, W., 2013, Pengaruh Trust Dan Switching Cost Terhadap Komitmen Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Veteran Kota Padang), *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 01.

- Ouwersloot, H., Tudorica, A., 2001, *Brand Personality Creation through Advertising*, diakses 18 November, 2013, <http://www.kajianpustaka.com/2012/12/citra-merek-brand-image.html#.UpVO79Jmg6Z>
- Pane, O.B.M.S., dan Rini, E.S., 2011, Pengaruh Brand Equity Flash Disk Merek Kingston Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mahasiswa Amik Mbp Medan, *Jurnal Ekonomi*, Vol.14, No.3, Juli.
- Pradipta, D.A.A., 2012, Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas P.T. Pertamina (Persero) Enduro 4t Di Makassar, *Jurnal Manajemen*, Mei.
- Rigdon, E.E. dan C.E Ferguson (1991). The Performance of the Polychoric Correlation Coefficient and Selected Fitting Function in Confirmatory Factor Analysis with Ordinal Data, *Journal of Marketing Research*, Vol. 28: 491-497.
- Rizan, M., Saidani, B., dan Sari, Y., 2012, Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 3, No. 1.
- Silalahi, G. A., 2003, *Metodologi dan Studi Kasus*, Sidoarjo: Citramedia.
- Simanjuntak, M.N., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Desember.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.
- _____, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke 15, Bandung: CV Alfabeta.
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009. *Struktural Equation Modeling*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Infotek.
- Tetu, Yu., Lin, Shean-Yuh., dan Hsu, Tan-Kui., 2013, The Impact Of Brand Image And Customer Commitment On Loyalty: An Empirical Study Of Automobile Sector, *Information Management And Business Review*, Vol. 5, No. 4, April: 181-193.
- www.onomotor.com. Diakses 15 september 2013

<http://autoblogindonesia.wordpress.com>. Diakses 15 september 2013