

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen yang melibatkan para konsumen yang pernah menggunakan produk perawatan kendaraan Meguiars di Jakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pendapat responden di Jakarta atas kualitas produk perawatan kendaraan Meguiars dapat disimpulkan baik baik. Hal tersebut dapat disimpulkan dari jawaban konsumen produk Meguiars yang mengarah ke setuju atas pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas produk perawatan kendaraan Meguiars.
2. Pendapat responden atas kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan Meguiars Indonesia dianggap baik. Hal ini disimpulkan dari jawaban konsumen produk Meguiars yang mengarah ke setuju atas pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas layanan perusahaan Meguiars Indonesia.
3. Dapat disimpulkan bahwa responden di Jakarta puas akan produk perawatan mobil Meguiars. Hal ini dapat disimpulkan dari jawaban konsumen produk Meguiars yang mengarah ke setuju atas pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan konsumen terhadap produk Meguiars.
4. Dapat disimpulkan bahwa responden di Jakarta loyal akan produk perawatan mobil Meguiars. Hal ini dapat disimpulkan dari jawaban konsumen produk. Meguiars yang



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





mengarah ke setuju atas pertanyaan-pertanyaan mengenai loyalitas konsumen terhadap produk Meguiars.

5. Kualitas layanan yang baik yang dapat diberikan oleh perusahaan Meguiars Indonesia ternyata akan berpengaruh positif terhadap kepuasan dari konsumen produk perawatan kendaraan Meguiars ini.

6. Kualitas produk dari produk perawatan kendaraan Meguiars ini rupanya tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan para konsumen dari produk Meguiars ini, hal ini mungkin disebabkan karena konsumen mengharapkan lebih dari sekedar produk yang baik kualitas yang dapat diberikan oleh Meguiars.

7. Dapat juga disimpulkan dari penelitian ini bahwa dengan adanya kepuasan memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen, yang artinya, dengan adanya kepuasan konsumen yang baik, akan menyebabkan konsumen dari produk perawatan kendaraan Meguiars ini akan menjadi loyal terhadap merek Meguiars.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Melihat dari hasil penelitian bahwa layanan konsumen merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka ada baiknya bagi perusahaan Meguairs Indonesia untuk terus berinovasi dalam memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara seperti memberikan edukasi terus menerus kepada *customer service* mengenai pengetahuan akan produk, sehingga dapat memberikan pelayanan yang responsif dan dapat menjawab setiap keingintahuan dari konsumennya.



2. Harga dari produk Meguiars memang dianggap cukup mahal oleh konsumennya, namun dengan konsumen masih tetap mau mengkonsumsi produk perawatan kendaraan Meguiars tersebut, menunjukkan bahwa Meguiars memiliki konsumen yang loyal. Namun ada baiknya Meguiars memberikan kompensasi dibalik harganya yang relatif tinggi tersebut seperti memberikan pelayanan pelayanan yang tidak mampu diberikan oleh perusahaan kompetitor dari Meguiars, sehingga konsumen yang membeli produk Meguiars akan merasa puas karena produk tersebut memiliki value yang lebih dari sekedar produk biasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI DKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI DKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI DKG.