**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bengkel ASO Motor Honda Cibubur dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Apabila citra merek meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah disebutkan di bab sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Citra Merek

Menurut pelanggan, citra merek bengkel ASO Motor Honda Cibubur sudah dapat dikatakan baik. Oleh karena itu bengkel ASO Motor Honda Cibubur perlu mempertahankan indikator-indikator mengenai citra merek yaitu yang berkaitan dengan *Strengthness*, *Uniqueness*, dan *Favorable*.

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut konsumen, kepuasan pelanggan bengkel ASO Motor Honda Cibubur sudah dapat dikatakan cukup baik. Oleh karena itu bengkel ASO Motor Honda Cibubur perlu mempertahankan indikator-indikator mengenai kepuasan pelanggan yaitu yang berkaitan dengan citra *Serviceability*, *Communication*, *Courtesy*, *Tangibles* dan *Understanding Customer.*

1. Loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan bengkel ASO Motor Honda Cibubur sudah dapat dikatakan baik. Oleh karena itu ASO Motor Honda Cibubur perlu mempertahankan loyalitas pelanggannya, terutama pada dimensi afektif dimana pelanggan lebih menyukai service di Honda Motor dibandingkan bengkel lain dan pelanggan merasa puas dengan service yang dilakukan sebelumnya sehingga ingin kembali lagi.