



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



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

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kepercayaan merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Toyota *Live Showroom*, maka dapat didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan Toyota *Live Showroom*.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan Toyota *Live Showroom*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil penelitian, PT Toyota-Astra Motor terbukti sudah memiliki kepercayaan merek yang baik dari para penggunanya. Namun, diharapkan PT Toyota-Astra Motor senantiasa melakukan *improvement* dalam hal teknologi dikarenakan layanan Toyota *Live Showroom* ini merupakan sebuah produk yang berkaitan erat dengan teknologi.
- b. Toyota *Live Showroom* terbukti sudah memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi para penggunanya. Diharapkan hal ini dapat dipertahankan oleh PT Toyota-Astra Motor.

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 IBIKKG.

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



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- C** a. Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan Toyota *Live Showroom*.
- b. Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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