

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan pengujian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Toyota Agya”. Berdasarkan dari analisis path dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kinerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya.
2. Variabel fitur mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya.
3. Variabel kehandalan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya.
4. Variabel daya tahan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya.
5. Variabel kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya.
6. Variabel kinerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya melalui kepuasan sebagai variabel intervening.
7. Variabel fitur mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

8. Variabel kehandalan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya melalui kepuasan sebagai variabel intervening.
9. Variabel daya tahan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pada Toyota Agya di PT. Arina Parama Jaya melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka dapat disimpulkan saran-saran sebagai berikut:

1. Kinerja yang dimiliki mobil Toyota Agya harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan meningkatkan kemampuan mesin khusus LCGC dan kenyamanan (ruang kabin yang luas, jok yang empuk) agar pelanggan tidak berpindah ke produk lainnya yang sejenis. Sehingga pelanggan akan puas dan dapat terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Fitur yang dimiliki mobil Toyota Agya perlu ditingkatkan dengan menambah kelengkapan standar keselamatan (SRS airbag, sabuk pengaman untuk semua penumpang), fitur hiburan (audio mampu memutar berbagai media seperti CD/MP3/USB/AUX) dan kapasitas bagasi yang luas, selain itu produsen dapat menambah fitur lain seperti *power window*, *spioneletrik*, *power steering*, *central lock*, dan *Eco-driving* agar pelanggan tidak berpindah ke produk lainnya. Sehingga pelanggan akan puas dan dapat terciptanya kesetiaan pelanggan.

3. Keandalan yang dimiliki Toyota Agya perlu ditingkatkan lagi dengan meningkatkan kinerja Horse Power mesin mobil agar mesin mobil lebih tangguh, dan stabil saat mobil Toyota Agya melintas di area tanjakan dan jalan bergelombang atau rusak.
4. Daya tahan yang dimiliki Toyota Agya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan (memiliki umur ekonomis yang lama), dan lebih baik daya tahan mesin tersebut dapat dipertahankan agar pelanggan tidak berpindah ke produk produk lainnya yang sejenis. Sehingga pelanggan akan puas dan dapat terciptanya kesetiaan pelanggan.
5. Produsen harus terus meningkatkan mutu dalam hal kualitas produk dengan memberikan fitur yang diharapkan oleh masyarakat dan kualitas yang baik secara menyeluruh agar dapat tercipta kepuasan dibenak masyarakat, karena dengan terbentuknya kepuasan dapat membentuk loyalitas pelanggan.