BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna sepeda motor Honda Skutik (Skuter Matik) studi kasus pada mahasiswa S1 IAIN Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Citra merek merupakan bentuk atau gambaran tertentu dari suatu jejak makna yang tertinggal dibenak konsumen. Citra merek yang sudah dibangun oleh perusahaan Astra Honda Motor melekat dibenak konsumen sebagai motor irit, ramah lingkungan, sepeda motor berkelas dan terkenal. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek produk sepeda motor Astra Honda Motor di kalangan konsumen mempunyai citra merek yang baik dan konsumen loyal terhadap merek tersebut.
2. Kualitas produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan sesuai harapan dari konsumen. Apabila konsumen merasa bawa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal. Dapat dilihat bahwa penjualan sepeda motor Honda Skutik selalu menduduki peringkat atas, hal ini menunjukkan bahwa sepeda motor Honda Skutik dipercaya memiliki kualitas produk

yang tinggi sehingga konsumen pun tidak segan-segan untuk tetap setia atau loyal terhadap produk berkualitas yang dikeluarkan oleh Astra Honda Motor.

3. Kepuasan merupakan sasaran sekaligus alat pemasaran yang sangat efektif dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Dengan konsumen yang merasa puas maka rasa loyalitas pun akan mengikuti. Astra Honda Motor selalu berorientasi pada kepuasan konsumen, sesuai dengan penghargaan yang diraih oleh PT Astra Honda Motor sebagai perusahaan dengan tingkat kemampuan memberikan kepuasan pelanggan terbaik di Tanah Air. Penghargaan tersebut diberikan berdasarkan riset. Hal ini menunjukkan konsumen puas bahwa produk sepeda motor Honda Skutik sesuai dengan apa yang diharapkannya.
4. Citra merek, kualitas produk dan kepuasan konsumen saling berhubungan. Dengan kualitas produk yang tinggi maka akan membuat citra merek produk tersebut akan semakin baik dan konsumen akan merasa puas terhadap kesesuaian yang mereka harapkan dan akan memicu rasa loyal dipikiran konsumen.

B. Saran

1. Bagi Astra Honda Motor

   Melihat semakin tinggi persaingan persaingan antar produsen di pasar, PT Astra Honda Motor diharapkan selalu mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat, meningkatkan kualitas produk, dan

membuat produk yang sesuai dengan manfaat dan daya beli konsumen. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin canggih dapat mempengaruhi loyalitas seseorang.

2. Bagi IAIN Tulungagung

   Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, yaitu indikator-indikator apa saja yang masih menjadi daya tarik konsumen tentang keputusannnya untuk menjadi konsumen yang loyal terhadap suatu produk, secara khusus sepeda motor Honda Skutik (Skuter Matik).