

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Atribut produk terhadap Loyalitas Konsumen pada mobil Toyota di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan profil konsumen yang menggunakan produk mobil Toyota di Yogyakarta mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 77%, berusia antara 31 – 40 tahun yaitu sebesar 44%, berpendidikan terakhir sarjana yaitu sebesar 35% dan memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebesar 32%, dan tipe mobil yang paling banyak digunakan adalah Toyota Kijang yaitu sebesar 37%. Dengan demikian pihak manajemen dapat mengidentifikasi segmen konsumen ini sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu segmen konsumen yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dan produktif, sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai agar loyalitas konsumen untuk tetap menggunakan produk mobil Toyota dapat dicapai dengan baik.
2. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa tiga Variabel *Brand Image*, *Product Feature*, dan Harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen diterima. Hal ini berarti ketiga variabel bebas yang terdiri dari *Brand Image* ( $X_1$ ), *Product Feature* ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ ), mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen

pada produk mobil merek Toyota di Yogyakarta secara simultan dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan  $F_{hitung}$  yang dihasilkan sebesar  $37,932 > F_{Tabel} 2,6994$  dengan taraf Sig 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sedangkan koefisien determinasi ganda ( $R^2$ ) sebesar 0,542, hal ini berarti ketiga variabel bebas tersebut mempunyai kontribusi sebesar 54,2% terhadap Loyalitas Konsumen pada mobil Toyota di Yogyakarta, sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3. Berdasarkan hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa :
  - a. Variabel *Brand Image* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen konsumen pada mobil Toyota. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung  $>$  t tabel. Sedangkan besarnya pengaruh variabel *Brand Image* terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 22,3%. Variabel ini merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
  - b. Variabel *Product Feature* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen konsumen pada mobil Toyota. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung  $>$  t tabel. Sedangkan besarnya pengaruh variabel *Product Feature* terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 5,5%.
  - c. Variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen konsumen pada mobil Toyota. Hal ini dibuktikan dengan

hasil uji t hitung  $>$  t tabel. Sedangkan besarnya pengaruh variabel harga terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 19,8%.

## 5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi produsen mobil Toyota berkaitan dengan pengaruh Atribut produk terhadap Loyalitas Konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan variabel *Brand Image*, yaitu dengan membuat mobil Toyota yang mudah perawatan dan membuka cabang atau dealer yang menyediakan suku cadang, sehingga konsumen tidak perlu susah mencari suku cadang mesin apabila mobilnya mengalami kerusakan.
2. Meningkatkan variabel *Product Feature* yaitu dengan meningkatkan keragaman dan variasi produk, mengingat konsumen adalah kelompok yang memiliki karakteristik berbeda-beda, sehingga kebutuhan mereka juga berbeda-beda. Misalnya pada segmen kawula muda yang dinamis disediakan gaya *sporty* dan *audio-system* yang mantap bagi penyuka musik. Peningkatan kualitas terutama pada *Product Feature* bahan baku, model dan desain eksterior maupun interior dibuat menarik, dan menggunakan teknologi *Brake Assist System* (ABS) pada sistem pengeremannya.
3. Memantapkan kepercayaan pada konsumen bahwa harga yang ditetapkan telah sesuai dengan mutu atau kualitas produk, misalnya dengan menyediakan *spare part* yang berkualitas dengan harga yang sesuai.