

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. *Performance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi *performance* sebuah produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan sepeda motor yamaha di kabupaten pemalang.
2. Desain Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi desain sebuah produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan sepeda motor yamaha di kabupaten pemalang.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* konsumen. Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi tingkat *word of mouth* positif sepeda motor yamaha di kabupaten pemalang.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk membuat konsumen memberikan informasi dan merekomendasikan sebuah produk, maka sebuah perusahaan harus memperhatikan dan ditingkatkan kualitas sebuah produk dari yamaha dengan *performance* yang baik meliputi mesin yang tidak cepat panas, responsif, mudah untuk berakselerasi dan kenyamanan jarak jok dan stang motor serta memperhatikan teknologi untuk meningkatkan keiritan sepeda motor yamaha. Hal lain yang harus ditingkatkan adalah desain produk yang sporty, modern, bervariasi warnanya dan desain yang selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hal tersebut produsen agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan desain produk sepeda

motor yamaha agar konsumen selalu puas dan bersedia merekomendasikan produk tersebut apalagi persaingan sepeda motor semakin ketat dengan perkembangan teknologi yang cepat sehingga membuat produsen harus selalu mengembangkan produknya agar selalu baik dimata konsumen.

Dalam penelitian ini juga dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen yang menggunakan sepeda motor yamaha adalah Usia dibawah 20 tahun yang puas sehingga dapat dipertimbangkan untuk segmentasi usia tersebut agar dijaga.

C. Keterbatasan

Setiap penelitian tidak luput dari suatu kelemahan dan keterbatasan, termasuk penelitian ini. Dari hasil pembahasan tesis ini maka dapat disampaikan beberapa keterbatasan penelitian sebagai berikut :

Penelitian ini dalam uji *convergent validity* memiliki nilai *loading factor* dibawah kriteria pada pernyataan irit dengan teknologi injeksi dan cc sepeda motor yang sesuai dengan kecepatan. Hal tersebut bisa terjadi dimungkinkan karena peneliti mengambil sampel salah satunya ditempat keramaian yang memungkinkan konsumen dalam mengisi kuisisioner kurang memperhatikan dan terburu-buru. Kedua, objek yang diteliti hanya sepeda motor Yamaha saja. Ketiga, data dalam penelitian 144 responden dan pengambilan sampel tidak secara menyeluruh di kabupaten pemalang sehingga memungkinkan responden di pemalang selatan misalnya yang wilayahnya tidak terdapat dealer dan tempat keramaian seperti wisata dimungkinkan memiliki persepsi jawaban yang berbeda.

D. Saran Untuk Penelitian Mendatang

1. sebaiknya disarankan untuk mereplikasi penelitian ini dengan menggunakan sample lebih besar dan luas secara geografis , demografis, maupun cakupannya.
2. Variabel penelitian lebih banyak lagi untuk mengukur variabel *word of mouth*.
3. Penelitian berikutnya bisa menggunakan objek yang berbeda untuk mengukur penelitian selanjutnya.

