

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen motor Kawasaki Ninja. Adanya pengaruh menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas produk yang ditawarkan motor Kawasaki Ninja, semakin tinggi pula kepuasan pada konsumennya.
2. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen motor Kawasaki Ninja. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan produsen motor Kawasaki Ninja membuat konsumen merasa puas sebagai pengguna motor tersebut.
3. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen motor Kawasaki Ninja. Adanya kepuasan tersebut menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditawarkan produsen motor kawasaki Ninja, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumennya.
4. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen, semakin tinggi loyalitas yang diberikan konsumen terhadap motor Kawasaki Ninja.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan khususnya pada topik kepuasan dan loyalitas konsumen,

diharapkan pula penelitian ini bisa menjadi rujukan untuk para peneliti selanjutnya untuk menggali dan meng-*explore* lebih dalam topik mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen dan menyempurnakan penelitian ini. Penyempurnaan penelitian bisa dilakukan dengan menambahkan variabel lain yang diduga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas seperti variabel citra merek dan juga pelayanan purna jual. Selain itu perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan responden dengan cakupan yang lebih luas, sehingga hasil penelitian bisa digunakan sebagai dasar generalisasi.

2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kualitas produk, promosi, dan harga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut perlu dipertimbangkan implikasi berikut ini:

- a. Produsen motor Kawasaki Ninja hendaknya terus meningkatkan kualitas produk dari motor Kawasaki Ninja itu sendiri, dengan memberikan fitur-fitur baru yang inovatif, dan sentuhan teknologi terkini, sehingga konsumen akan selalu tertarik untuk terus mengikuti upgrade motor nya pada tingkat yang lebih bagus sehingga membuat konsumen merasa lebih puas.
- b. Produsen motor Kawasaki Ninja hendaknya meningkatkan kegiatan promosi, tidak hanya lewat media, tetapi juga melalui promosi yang

- memberikan keuntungan yang besar bagi konsumen seperti diskon, layanan purna jual gratis, servis gratis dalam jangka waktu tertentu, mengadakan event-event besar supaya para pemilik motor Kawasaki Ninja bisa semakin erat komunikasinya dan sebagai sarana silaturahmi para pemilik motor Kawasaki Ninja.
- c. Faktor harga juga hendaknya menjadi pertimbangan produsen Kawasaki Ninja supaya bisa meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu dengan memberikan harga yang terjangkau, tidak mematok harga yang terlalu tinggi, tetapi menetapkan harga sesuai dengan segmen pembeli, dan mengambil keuntungan secara wajar.
 - d. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap motor Kawasaki Ninja hendaknya pihak produsen terus memberikan layanan yang mampu memberikan rasa puas bagi pembeli motor Kawasaki Ninja baik dari aspek kualitas produk, promosi, maupun harga.