

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan pemodelan structural equation modeling (SEM), dan dilakukan melalui program AMOS versi 22, dimana untuk pengujian keenam hipotesis dengan obyek dealer Honda di Bantul Yogyakarta pada penelitian ini, yang meliputi pengaruh kualitas desain terhadap kualitas produk, inovasi produk terhadap kualitas produk, kompetensi sosial terhadap kualitas layanan, kompetensi teknik terhadap kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas desain memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas produk.
2. Inovasi produk tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas produk.
3. Kompetensi sosial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan.

4. Kompetensi teknis tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.
5. Kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian meliputi.

1. Pada penelitian ini hanya terbatas pada kuisioner sehingga tidak cukup optimal untuk menggali informasi lebih banyak lagi tentang kualitas produk dan kualitas layanan
2. Pada penelitian ini hanya terbatas pada dealer Honda di Bantul Yogyakarta.

## C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang peneliti berikan sebagai berikut:

### 1. Dealer Honda di Bantul Yogyakarta

a.) Bagi pihak Dealer Honda Yogyakarta sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek seperti kualitas produk, kualitas layanan, kualitas desain, inovasi produk, kompetensi sosial, dan kompetensi teknik, sehingga diharapkan membuat konsumen puas dan terciptanya hubungan loyal antara konsumen terhadap Dealer Honda.

### 2. Peneliti Selanjutnya

a.) Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran supaya penelitian dapat diperluas lagi dengan melakukan wawancara sehingga data yang di dapat lebih banyak sehingga hasilnya lebih signifikan.

b.) Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberi saran supaya penelitian diperluas dan tidak hanya berpusat di Bantul melainkan seluruh Yogyakarta supaya hasil dari penelitian lebih signifikan.