

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil simpulan antara lain:

Berdasarkan koefisien regresi loyalitas pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap pembelian suku cadang merek aki yuasa di Sentosa Jaya Motor kota Mataram, dengan adanya loyalitas pelanggan maka akan diikuti dengan meningkatnya pembelian suku cadang merek aki yuasa di Sentosa Jaya Motor kota Mataram. Untuk itu dikatakan bahwa loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian suku cadang merek aki yuasa di Sentosa Jaya Motor kota Mataram.

1.2 Saran

1. Bagi peneliti

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variable independen dari penelitian ini dengan variable lain yang disinyalir dapat mempengaruhi pembelian suku cadang merek aki yuasa pada Sentosa Jaya Motor. Dengan demikian, hasil yang didapat diharapkan lebih akurat.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus tetap konsisten terhadap harga dan pelanggan di saat anda mau menjual barang merek aki yuasa kepada pelanggan, agar pelanggan-pelanggan yang datang ke Sentosa Jaya Motor tertarik dengan barang dan kualitas barang yang anda jual ke pelanggan, supaya tidak kecewa dengan harga ataupun kualitas aki yang anda jual.

3. Bagi Prodi

Tetap semangat, sabar, dan tidak pernah putus asa untuk melayani mahasiswa/mahasiswimu yang rewel dan hadapilah segala kritikan atau saran dari orang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Aeker David A. (1997). Ekuitas Merek. Edisi Indonesian Jakarta: Mitra Utama
- Dessler. G. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1. Jakarta : indeks
- Hasibuan. Melayu S.P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara Durianto Sugiarto, Tony
- Sitinjak. 2001. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, PT. Gramedia Pustaka
- Dharmmesta, Bashu Swastha. 1999. "Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No.3
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono. Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Robbin. S dan Coutler. M. 2007. Manajemen. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks
- Bejo. Siswanto . 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta : Bumi Aksara
- Fandy Tjiptono. 1997. Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- 1997. Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Penerbit Andi-Offset
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga
- J. Supranto. 1997. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka Ipta
- A. B Susanto (2001). Potret-Potret Gaya Hidup Metropolis, Jakarta : Penerbit Kompas
- Mc Carthy. E Jerome dan William. Jr. Perreault. 1993. Dasar-Dasar Pemasaran. Erlangga : Jakarta
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara

- Sarwono,S.W. Psikolilogi Sosial. Jakarta :BalaiPustaka, 2002
- Siswanto.H.B. 2005. Pengantar Manajemen. Jakarata:PT.Bumi Aksara
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta : BPFE
- Lupioadi Rambat.2001. Manajemen PemasaranJasa, Teori dan Praktek, EdisiPertama, Jakarta: SelembaEmpat
- Peter,J.Paul dan James H.Donnelly JR.2007.Marketing Management, New York American: The mc Grow Hill Companies
- Gobe.Marc.2005.Emotional Branding: Para Digma Baru Untuk Menghubungkan Merek Dengan Pelanggan, Erlangga, Jakarta
- Jennie.Siat (1997).Relationship Marketing, Majalah SwaSembada, Jakarta: no 03/XXVI/Juli
- Sugiyono. 2010. MetodePenelitianAdministratif. Bandung: Alfabeta
- 2013.Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Siregar.Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Richardus Eko Indrajit – Richardus Djokopranoto.2003.Manajemen Persediaan
- Arikunto, S. (2013), ProsedurPenelitian: SuatuPendekatanPraktik,Jakarta: RinekaCipta
- Selnes. Fred. 1993.”An Examination of the Effect of Product Performance On Brand Reputatiaon, Satisfaction and Loyalty, European Journal of Marketing, Vol.27,No.9.
- Sugiyono.2014.Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a blue border. It features a central star with Arabic calligraphy, a green palm branch on the left, and a blue floral wreath on the right. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in white along the top inner edge, and "MATARAM" is written in white along the bottom inner edge. The entire logo is set against a light blue background with a subtle shadow effect.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

PengaruhLoyalitasPelangganTerhadapPembelianSukuCadangSepeda Motor Merek Aki Yuasa Di Kota Mataram (StudiKasusSentosa Jaya Motor)

Daftar berikut berkaitan dengan identitas responden

Nama :
Jeniskelamin :
Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

Anda diminta memberikan pendapat atas pernyataan dibawah ini dengan cara memberikan tanda (√) pada baris yang telah di sediakan.

Kami sangat menghargai waktu yang anda gunakan untuk mengisi intrumen ini secara jujur. Dan kerahasiaan identitas anda akan kami jaga sesuai dengan etika penelitian.

KETERANGAN PILIHAN JAWABAN

SS : SangatSetuju
S : Setuju
TS : TidakSetuju
STS : SangatTidakSetuju
CS : Cukup

A. Loyalitas Pelanggan

NO	PENYATAAN	KETERNGAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya menjadikan merek aki yuasa sebagai pilihan utama terhadap merek aki lainnya.					
2	Saya sangat senang dan merasa puas setelah menggunakan merek aki yuasa					
3	Merek aki yuasa tidak terlalu mahal dibandingkan dengan merek aki lainnya.					
4	Saya cukup senang menggunakan merek aki yuasa ini karena tidak mudah sowak/rusak					

B. Pembelian Suku Cadang Merek Aki Yuasa

NO	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		SS	S	CS	TS	STS
5	Saya membeli suku cadang merek aki yuasa karena kualitasnya bagus					
6	Saya menggunakan suku cadang merek aki yuasa untuk kebutuhan pribadi					
7	Saya lebih memilih membeli merek aki yuasa di Sentosa Jaya Motor di bandingkan di sorum aki (khusustokoaki)					
8	Saya membeli merek aki yuasa karena harganya terjangkau					

“TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA”

Tabel Tabulasi

NAM A	L/P	LOYALITAS PELANGGAN				JUMLA H	PEMBELIAN				JUMLA H
				4	4		4	5	17	5	
		4	5	5	5	19	5	3	4	5	17
		4	5	3	4	16	3	3	4	3	13
		4	5	3	5	17	5	4	3	3	15
		5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
		4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
		4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
		3	3	3	4	13	5	3	3	3	14
		4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
		3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
		5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
		5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
		5	3	4	4	16	4	4	3	4	15
		3	3	3	4	13	5	4	3	3	15
		4	4	3	5	16	4	3	4	3	14
		3	4	4	5	16	3	4	4	4	15
		5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
		4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
		3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
		3	3	3	4	13	5	3	3	3	14
		4	4	4	5	17	3	4	4	4	15
		4	4	5	5	18	3	4	4	5	16
		4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
		4	5	3	5	17	3	3	5	3	14
		4	3	5	4	16	4	3	3	5	15
		5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
		4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

		5	4	3	5
		4	3	3	5
		4	4	5	5
		4	4	3	4
		4	5	5	4
		4	4	4	4
		4	3	3	3
		4	4	4	4
		4	4	5	4
		4	4	4	4
		4	4	4	4
		4	4	4	4
		4	4	4	3
		5	5	5	5
		5	4	4	4
		4	4	5	5
		4	3	4	4
		4	4	4	4
		5	3	3	5
		5	5	5	4
		4	4	4	5
		5	5	4	4
		5	5	5	5
		4	4	4	5
		4	5	5	5
		4	5	3	4
		4	5	3	5
		5	4	4	4
		4	4	4	5
		4	4	4	4
		3	3	3	4

17	3	4	4	3	14
15	4	3	3	3	13
18	2	5	4	5	16
15	4	4	4	3	15
18	2	4	5	5	16
16	4	4	4	4	16
13	4	3	3	3	13
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	5	17
16	4	5	4	4	17
16	5	4	4	4	17
16	3	4	4	4	15
15	5	3	4	4	16
20	3	3	5	5	16
17	5	3	4	4	16
18	3	4	4	5	16
15	4	3	3	4	14
16	4	5	4	4	17
16	3	4	3	3	13
19	5	5	5	5	20
17	5	4	4	4	17
18	5	4	3	4	16
20	5	5	3	3	16
17	5	4	4	4	17
19	5	3	4	5	17
16	3	3	4	3	13
17	5	4	3	3	15
17	5	5	4	4	18
17	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
13	5	3	3	3	14

		4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
		3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
		5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
		5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
		5	3	4	4	16	4	4	3	4	15
		3	3	3	4	13	5	4	3	3	15
		4	4	3	5	16	4	3	4	3	14
		3	4	4	5	16	3	4	4	4	15
		5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
		4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
		3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
		3	3	3	4	13	5	3	3	3	14

Correlations

Notes

Output Created		20-AUG-2019 20:00:04
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70

	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=X.1 X1.2 X1.3 X1.4 Loyal</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.07

[DataSet0]

Correlations

	X.1	X1.2	X1.3	X1.4	Loyal
X.1 Pearson Correlation	1	.379**	.398**	.001	.670**

	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.993	.000
	N	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	.379**	1	.415**	.320**	.780**
X1.2	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.007	.000
	N	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	.398**	.415**	1	.142	.744**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.242	.000
	N	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.001	.320**	.142	1	.506**

	Sig. (2-tailed)	.993	.007	.242		.000
	N	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	.670**	.780**	.744**	.506**	1
Loyal	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Pembelian

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	20-AUG-2019 20:00:48	
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Pembelian /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.40

[DataSet0]

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Pembeliana
Y1	Pearson Correlation	1	.053	-.258*	-.103	.410**
	Sig. (2-tailed)		.664	.031	.396	.000
	N	70	70	70	70	70
Y2	Pearson Correlation	.053	1	.321**	.386**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.664		.007	.001	.000
	N	70	70	70	70	70
Y3	Pearson Correlation	-.258*	.321**	1	.568**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.031	.007		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Y4	Pearson Correlation	-.103	.386**	.568**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.396	.001	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
Pembelian	Pearson Correlation	.410**	.698**	.583**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Notes

Output Created		20-AUG-2019 20:03:40
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=X.1 X1.2 X1.3 X1.4 Loyal Y1 Y2 Y3 Y4 Pembelian
Syntax		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA
		/SUMMARY=TOTAL.

Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.16

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	59.86	33.400	.556	.824

X1.2	59.96	32.940	.627	.819
X1.3	60.03	31.564	.763	.808
X1.4	59.61	36.008	.240	.843
Loyal	47.63	21.251	.845	.792
Y1	59.84	36.772	.051	.861
Y2	60.09	33.413	.564	.823
Y3	60.13	33.679	.605	.823
Y4	60.06	32.026	.704	.813
Pembelian	48.29	22.526	.829	.790

Regression

Notes

Output Created	20-AUG-2019 19:55:51	
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Pembelian /METHOD=ENTER Loyal.
Resources	Processor Time	00:00:00.09
	Elapsed Time	00:00:00.31

Notes

Resources	Memory Required	2720 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Loyal ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Pembelian

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.420	1.243

a. Predictors: (Constant), Loyal

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78.754	1	78.754	50.994	.000 ^b

Residual	105.017	68	1.544		
Total	183.771	69			

a. Dependent Variable: Pembelian

b. Predictors: (Constant), Loyal

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.739	1.397		4.109	.000	
	Loyal	.608	.085		.655	7.141	.000

a. Dependent Variable: Pembelian