

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner maka dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan peneliti. Setelah data primer diperoleh maka dilakukan pengujian validitas untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Hasil dari uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam setiap variabel menunjukkan hasil reliabel dan valid.

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil pengujian pengaruh *customer loyal* Honda mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya. Hal ini berarti, semakin bagus pengaruh *customer loyal* Honda di Surabaya maka akan semakin bagus citra perusahaan.

Citra PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya terbukti sangat signifikan dipengaruhi oleh *customer loyal* Honda. Besar kontribusi pengaruh *customer loyal* terhadap citra sebesar 69,6%.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Instansi

1. Hasil/penelitian seperti ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atau masukan bagi perusahaan dalam melakukan *maintain* terhadap pelanggan setia yang telah ada. Sehingga mampu meningkatkan citra dan pengaruh positif untuk mencapai tujuan/*goal* PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya untuk menjadi lebih baik lagi.
2. Hendaknya manajemen PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya meningkatkan citra perusahaan, baik dalam bidang jasa penjualan dan meningkatkan kualitas layanan demi menunjang citra perusahaan.
3. Hendaknya manajemen PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya juga memberikan penawaran/promo harga yang menarik dan sesuai fasilitas jasa/pelayanan dalam bidang jasa ini agar juga bisa menjadi salah satu pilihan terbaik dengan perusahaan lainnya.

5.2.2 Pengembangan Penelitian

Hasil yang diperoleh peneliti dapat untuk dijadikan masukan dan pertimbangan untuk pengembangan penelitian lainnya yang mungkin ada kaitannya dengan variabel citra dan pengaruh *customer loyal*.

5.3 Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini sudah penulis usahakan semaksimal mungkin, namun peneliti menyadari akan keterbatasan yaitu:

1. Adanya kemungkinan responden kurang bersungguh - sungguh dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan peneliti, sehingga peneliti mendapat hasil yang kurang memuaskan dan berdampak pada hasil analisis yang kurang akurat.
2. Kurangnya sampel dalam penelitian ini sehingga memungkinkan kurang akuratnya data yang diolah peneliti sehingga hasil yang diperoleh kurang memuaskan.