

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner loyalitas terhadap merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki diketahui bahwa pada bagian *switcher* merek sepeda motor Yamaha dengan jumlah persentase sebesar 26%, dimana pada tingkatan *switcher* ini konsumen tidak beresiko untuk berpindah ke merek sepeda motor lain yang lebih murah harganya. Sedangkan pada merek sepeda motor Suzuki persentase perpindahan konsumen lebih sedikit persentasenya yaitu 20% dibanding merek Yamaha. Merek sepeda motor Suzuki walaupun citranya kalah dibandingkan dengan merek Yamaha tetapi merek Suzuki memiliki kelebihan – kelebihan yang tidak dimiliki oleh merek Yamaha, diantaranya konsumen diberikan beragam fitur yang lengkap sehingga hal tersebut menjadi keunggulan tersendiri bagi Suzuki supaya konsumen tidak berpindah ke merek sepeda motor lain.

Pada level *habitual buyer* perbedaan ke dua merek sepeda motor tidak terlalu jauh walaupun merek Yamaha lebih unggul 12% daripada merek Suzuki. Dari hasil ini dapat terlihat bahwa konsumen memang menyukai

merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki karena kebiasaan mereka menggunakan merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki. Kebiasaan tersebut dikarenakan saat ini konsumen merasa sepeda motor sudah menjadi alat transportasi yang dapat diandalkan.

Kemudian pada level *satisfied buyer* konsumen terlihat lebih puas terhadap merek sepeda motor Yamaha daripada Suzuki, dengan perbedaan antara 62% dan 52%. Ini dapat disebabkan oleh faktor pelayanan konsumen yang lebih baik dari merek Yamaha. Pelayanan yang optimal tentu saja dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada konsumen yang telah membeli produk yang ditawarkan.

Di level *liking the brand* merek sepeda motor Yamaha kembali mengungguli merek Suzuki dengan persentase yang tidak terlalu jauh selisihnya yaitu 58% berbanding 50%. Pada tingkatan ini memang pada dasarnya konsumen lebih menyukai merek sepeda motor Yamaha dibanding Suzuki, itu disebabkan karena merek Yamaha memang identik dengan motor anak muda yang penampilannya *sporty* dan elegan.

Dan terakhir pada tingkatan *committed buyer*, jumlah responden merek sepeda motor Yamaha yang setia terhadap sepeda motor tersebut lebih banyak dibandingkan merek Suzuki yaitu berjumlah 42% dan 38%. Tampaknya walaupun konsumen masih loyal kepada merek sepeda motor

Yamaha, akan tetapi level tingkatan konsumen yang setia masih sedikit sehingga harus lebih dapat ditingkatkan lagi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut :

Untuk tingkatan *switcher buyer* sepeda motor merek Suzuki agar lebih bisa menambah kualitas pelayanan dan kesempurnaan produk supaya dalam hal layanan purna jual tidak rendah rendah diantara kompetitor merek sepeda motor yang lain. Demikian pula dengan merek sepeda motor Yamaha agar dapat terus memperbaharui visi dengan memanfaatkan keunggulan teknologi, sehingga konsumen tidak berpindah-pindah ke sepeda motor merek lain.

Kemudian pada level *habitual buyer* merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki agar selalu mengutamakan kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen dapat terus terbiasa menggunakan ke dua merek sepeda motor tersebut.

Lalu pada tingkatan *satisfied buyer* untuk merek sepeda motor Suzuki supaya terus berusaha memperbaiki hubungan baik dengan konsumennya agar dapat memuaskan mereka, sedangkan untuk merek Yamaha agar dapat terus meningkatkan tingkat layanan demi kepuasan konsumen.

Sedangkan pada tahapan *liking the brand* untuk merek sepeda motor Yamaha, agar mempertahankan permintaan konsumen akan gaya sepeda motor yang dinamis sebagai upaya menanamkan kepercayaan maupun kebanggaan konsumen dalam memiliki dan menggunakan merek sepeda motor Yamaha, dan untuk merek Suzuki supaya memperbaiki tampilan sepeda motornya karena konsumen cenderung menyukai sepeda motor yang mempunyai *design* yang menarik.

Lalu untuk tahapan *committed buyer*, walaupun saat ini sudah mempunyai citra dan kepercayaan yang baik di mata konsumen yang membuat konsumen lebih loyal terhadap merek sepeda motor Yamaha dibanding merek Suzuki, akan tetapi merek Yamaha sendiri mempunyai titik lemah dalam mahalnya harga suku cadang. Dan untuk merek Suzuki supaya terus mempertahankan konsumennya dengan terus mengutamakan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu bagi merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki sendiri ke depannya harus memperhatikan kritikan-kritikan dari konsumennya dan dapat diperbaiki kelemahannya di masa yang akan datang untuk menghasilkan produk berkelas dunia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Ambadar, Jackie, dkk, 2007, **Buku Kesembilan Seri Wirausaha Praktis, Mengelola Merek**, Yayasan Bina Karsa Mandiri.
- Bloom, Paul dan Louise Boone, 2006, **Strategi Pemasaran Produk**, PT. Prestasi Pustakaraya, Jakarta.
- Durianto, Darmadi, dkk, 2004, **Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek**, PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih, 2005, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, CV Alfabeta, Bandung.
- Kartajaya, Hermawan, dkk, 2005, **Positioning, Diferensiasi, dan Brand**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1**, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2**, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2007, **Manajemen Pemasaran Edisi 12**, PT Indeks, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002, **The Power Of Brands**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Raphel, Murray, dkk, 2007, **The Complete Idiot's Guide To Winning Customer Loyalty**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Schauffer, Steven dan Tom Pinkerton, 2007, **Building Loyal Customers**, PT. Pustakaraya, Jakarta.

Umar, Husein, 2004, **Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Widjaja, Amin, 2005, **Brand Management**, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

<http://www.fokus.com.pemasaran>
<http://www.kaskus.us/showthread>
[www.teori-teori Pemasaran](http://www.teori-teori.Pemasaran)

“Merek”
“Market Share”
“Brand Loyalty”



LAMPIRAN



Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
Analisis <i>switcher buyer</i> : Apakah anda setuju pindah ke merek sepeda motor lain jika harganya lebih murah dari merek sepeda motor Suzuki ?					

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
Analisis <i>habitual buyer</i> : Apakah anda setuju bahwa alasan anda menggunakan merek sepeda motor Suzuki karena kebiasaan anda menggunakan merek sepeda motor Suzuki?					

Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Biasa Saja	Puas	Sangat Puas
Analisis <i>satisfied buyer</i> : Apakah anda puas menggunakan merek sepeda motor Suzuki?					

Pertanyaan	Sangat Tidak Suka	Tidak Suka	Biasa Saja	Suka	Sangat Suka
Analisis <i>liking the brand</i> : Apakah anda benar-benar menyukai merek sepeda motor Suzuki ?					

Pertanyaan	Tidak Pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Sering	Sangat Sering
Analisis <i>committed buyer</i> : Apakah anda pernah menyarankan dan mempromosikan ke orang lain untuk menggunakan merek sepeda motor Suzuki?					

Atas kerja sama dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih

Kuesioner Analisis Merek Sepeda Motor

sponden : (di isi oleh peneliti)

Responden :

Teuku Rizal Fuadi mahasiswa Universitas Darma Persada Jakarta, Fakultas mi, Jurusan Manajemen, bersama ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr mengisi ner untuk melengkapi riset pemasaran dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana is merek sepeda motor Yamaha dan Suzuki khususnya warga yang berdomisili di RW urahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur.

Tujuan pengisian

1. Tanda **silang (X)** pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini.

1. Pada motor manakah yang anda gunakan?

1. Yamaha
2. Suzuki

Responden:

1. Tempat tinggal anda di wilayah RT?

1. RT 01
2. RT 02
3. RT 03
4. RT 04
5. RT 05
6. RT 06
7. RT 07
8. RT 08
9. RT 09
10. RT 10

2. Jenis Kelamin ?

1. Laki-laki
2. Perempuan

3. Berapa usia anda saat ini ?

1. <15 tahun
2. 15- 23 tahun
3. 24- 32 tahun
4. 33-41 tahun
5. >41 tahun

4. Tingkat pendidikan terakhir anda ?

1. SD
2. SMP / SLTP
3. SMA / SMK
4. D3
5. S1/S2/S3

5. Apa pekerjaan anda saat ini ?

1. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta
3. Pegawai Negeri Sipil
4. Wiraswasta
5. Dan lain-lain

6. Berapa jumlah pendapatan anda/bulan ?

1. < Rp 500.000
2. Rp. 500.000 - Rp.2.500.000
3. Rp. 2.500.001 – Rp. 3.500.000
4. Rp. 3.500.001 – 5.000.000
5. > Rp. 5.000.000

7. Pertanyaan Utama

1. Di manakah anda membeli sepeda motor ?

1. Dealer resmi
2. Pameran otomotif
3. Lain-lain.....

8. Tabel di bawah berikut ini adalah tabel tingkatan *brand loyalty* untuk mengetahui sejauh mana merek sepeda motor Yamaha /Suzuki, silakan memberi tanda **checklist (√)** pada jawaban yang anda anggap benar :

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
Analisis <i>switcher buyer</i> : Apakah anda setuju pindah ke merek sepeda motor lain jika harganya lebih murah dari merek sepeda motor Yamaha?					

Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
Analisis <i>habitual buyer</i> : Apakah anda setuju bahwa alasan anda menggunakan merek sepeda motor Yamaha adalah kebiasaan anda menggunakan merek sepeda motor Yamaha?					

Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Biasa Saja	Puas	Sangat Puas
Analisis <i>satisfied buyer</i> : Apakah anda puas menggunakan merek sepeda motor Yamaha?					





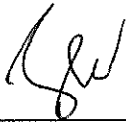

Pertanyaan	Sangat Tidak Suka	Tidak Suka	Biasa Saja	Suka	Sangat Suka
Analisis <i>liking the brand</i> : Apakah anda benar-benar menyukai merek sepeda motor Yamaha?					

Pertanyaan	Tidak Pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Sering	Sangat Sering
Analisis <i>committed buyer</i> : Apakah anda pernah menyarankan dan mempromosikan ke orang lain untuk menggunakan merek sepeda motor Yamaha?					

Atas kerja sama dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih

LEMBAR KEGIATAN PENYUSUNAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Teuku Rizal Fuadi
NIM : 03910040
DOSEN PEMBIMBING : Sukardi, H.S., SE, MM

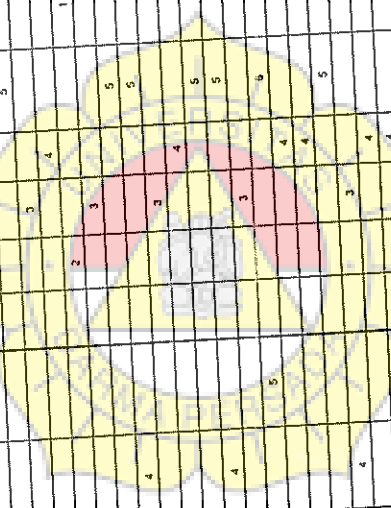
KONSULTASI KE	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING
I	Maret 2008	Konsultasi topik dan sumber referensi	
II	Mei 2008	Konsultasi proposal dari Bab I, II, III	
III	Mei 2008	Revisi proposal Seminar proposal	
IV	Juni 2008	Penyusunan instrumen penelitian	
V	Juli 2008	Analisis Bab IV, Kesimpulan	
VI	Juli 2008	Revisi final Persiapan sidang	

Tanggal mulai bimbingan : Maret 2008
Tanggal selesai bimbingan : Juli 2008

CATATAN :

Tanggal mulai bimbingan dicantumkan sejak dikeluarkannya surat ini.

No	Nama	Yamaha	Suzuki	L	P	15-23 Th	24-32 Th	33-41 Th	241 Th	30	3	2	3	4	1	1	1
1	Muhammad Azmi	1	1	1	1	2											
2	Laili Adhya	1	1	1	1	2											
3	Brunas Saputra	1	1	2	2	2											
4	Hikmah	1	1	1	2	2											
5	Abdul Reza	1	1	2	2	2											
6	Muhsyir Aks	1	1	1	2	2											
7	M. Sireni	1	1	1	1	2											
8	Abdul Aziz	1	1	1	2	2											
9	Dedi Kurniawan	1	1	1	2	2											
10	Evren	1	1	1	1	2											
11	Nurrahman	1	1	1	2	2											
12	Apriyadi	1	1	1	2	2											
13	Ernah	1	1	2	2	2											
14	Raina	1	1	2	2	2											
15	Agnis	1	1	2	2	2											
16	Media	1	1	1	2	2											
17	Pepus	1	1	1	1	2											
18	Faisal	1	1	1	2	2											
19	Fabio	1	1	1	2	2											
20	Sebanah	1	1	1	2	2											
21	Burnan	1	1	1	2	2											
22	Andi	1	1	1	2	2											
23	Mairo	1	1	1	2	2											
24	M. Abbas	1	1	1	2	2											
25	Zaky	1	1	1	2	2											
26	Mby	1	1	1	2	2											
27	Imonyeh	1	1	1	2	2											
28	Herry	1	1	1	2	2											
29	Bambang Guntoro	1	1	1	2	2											
30	Chandra Simanung	1	1	1	2	2											
31	Adi Saputra	1	1	2	2	2											
32	Sreyya Widya	1	1	1	2	2											
33	Haranto	1	1	1	2	2											
34	M. Iqbal	1	1	1	2	2											
35	Ahmad Purnomo	1	1	1	2	2											
36	Junadi	1	1	1	2	2											
37	Masrizki	1	1	1	2	2											
38	Budi Mulyawan	1	1	1	2	2											
39	Priyanto	1	1	1	2	2											
40	Mulyana	1	1	2	2	2											
41	Nurdasari	1	1	2	2	2											
42	Lutfillah	1	1	1	2	2											
43	Bagas Seto	1	1	1	2	2											
44	Chedy Habsa	1	1	2	2	2											
45	Herwani	1	1	1	2	2											
46	Bagus Hidayat	1	1	1	2	2											
47	Taufik	1	1	1	2	2											
48	Ghea	1	1	2	2	2											
49	Tri Yunesa	1	1	2	2	2											
50	Dwi Nuraini	1	1	2	2	2											
51	Lueman	1	1	1	2	2											
52	Indra Heri	2	2	1	2	2											
53	Amin Nur	2	2	1	2	2											
54	Heri Obovati	2	2	2	2	2											
55	Tantadi	2	2	2	2	2											



No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pendidikan				Pekerjaan	Lain-lain	Pendidikan Per Bulan	Tempat tinggal	Lain-lain																
					SD	SMP	SLTP	SLTA						SLTA	SLTA	SLTA	SLTA												
56	Zakaria	2	1	3																									
57	Rahma	2	2	3																									
58	Felhan	2	1	3																									
59	Gusman Ah	2	1	3																									
60	Adnan	2	1	3																									
61	Purnama Sani	2	1	3																									
62	Rizki Purwanto	2	1	3																									
63	Rian Dano	2	1	3																									
64	Maheshwary Resa	2	1	3																									
65	Heru	2	1	3																									
66	Agung Prasetya	2	1	3																									
67	Hazim Kardi	2	1	3																									
68	Uwailun	2	1	3																									
69	Iskandar	2	1	3																									
70	Ibnu Fenna	2	1	3																									
71	Shafa	2	1	3																									
72	Rheksa	2	1	3																									
73	Chesli	2	1	3																									
74	Nur Fikriah	2	1	3																									
75	Pujadi Iwanca	2	1	3																									
76	Anggra Vidoda	2	1	3																									
77	Kendy	2	1	3																									
78	Randy Nur	2	1	3																									
79	Frens Pardisa	2	1	3																									
80	Irfan	2	1	3																									
81	Yelaps	2	1	3																									
82	M Rizy	2	1	3																									
83	Andisa P	2	1	3																									
84	Radiya	2	1	3																									
85	Flet Mawarhan	2	1	3																									
86	Hofriy	2	1	3																									
87	Iman	2	1	3																									
88	Tommy	2	1	3																									
89	Dewauddin	2	1	3																									
90	Wansu	2	1	3																									
91	Wayan	2	1	3																									
92	Ricky	2	1	3																									
93	Gaith	2	1	3																									
94	Panj	2	1	3																									
95	Ria Septiani	2	1	3																									
96	Fauz	2	1	3																									
97	Ary	2	1	3																									
98	Pajar	2	1	3																									
99	Fahizah	2	1	3																									
100	Fajri Han	2	1	3																									
Jumlah Responden		50	73	27	7	43	25	100	19	6	6	19	24	24	25	19	25	17	26	12	25	35	21	14	5	65	28	7	
Jumlah sepeda motor yang digunakan		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Jumlah Responden		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Responden		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Persentase		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

No. Res	Switcher Buyer				Habitual Buyer				Satisfied Buyer				Liking The Brand				Committed Buyer									
	TP	J	K	S	SS	STS	TS	R	S	SS	STP	TP	BS	P	SP	STS	TS	B	S	SS	TP	J	K	S	SS	
1			3			1							3					3						3		
2	1									5			4								5			3		
3	1					1						3						3						3		
4		2						4				3						3							4	
5				4						5											5				4	
6		2				1							4							5					5	
7		2						4					4						4		5				5	
8	1							4					4						4				3			
9		2						4					4						4				2			
10	1						3						4					3						3		
11		2					3						4					3				1				
12		2						4					4					3					2			
13		2									2							3					2			
14		2									2							3					2			
15			3									3						3						3		
16		2						4					4										2			
17		2						4					4					3					2			
18		2										3											2			
19	1							4					4										2			
20	1									5			4										2			
21		2						4					4											3		
22				4									4									1				
23			3										4					3					2			
24		2						4					4										2			
25				4									4										2			
26										5			4												4	5
27			3					4					4									1				
28				4									4										2			
29				4									4										2			
30				4									4												4	
31				4									4												4	
32			3					4					4											3		
33	1												4												5	5
34	1							4					4												5	5
35				4									4											3		
36			3					4					4												4	5
37	2												3					3				1				

Lampiran 1.2
 Analisis Responden Suzuki

No. Res	Switcher Buyer				Habitual Buyer				Satisfied Buyer				Liking The Brand				Committed Buyer									
	TP	J	K	S	SS	STS	TS	R	S	SS	STP	TP	BS	P	SP	STS	TS	B	S	SS	TP	J	K	S	SS	
1		2						4				3							4					3		
2			3		5						1				5			3				1				
3		2				1													4				2			
4		2					3					2												3		
5			3					4						4				3					2			
6	1				5										5								2			4
7																			4				2			
8				4														3					2			
9			3											4				3					2			5
10	1																	3								
11		2						4										3								
12	1										2											1				
13		2																								
14	1																									
15					5																					
16		2												4												
17	1					1																				
18	1																									
19	1																									
20			3																							
21	1																									
22				4																						
23		2																								
24			3																							
25	1																									
26																										
27		2																								
28																										
29																										
30			3																							
31	1																									
32																										
33		2																								
34	1																									
35		2																								

