

untuk meningkatkan dan memperbaiki <i>Loyalitas Konsumen</i> .	
<i>Loyalitas Konsumen</i> merupakan elemen yang menjadi fokus bagi pelanggan dalam proses untuk memperbaiki dan meningkatkan <i>Attitude Loyalitas Konsumen</i>	1. memberikan poin bagi pelanggan setia Wuling yang membagikan link referral kepada orang lain. 2. meningkatkan lagi impresi pertama konsumen terhadap Wuling

5.3 Rekomendasi

Melihat penelitian yang ada dimana masih banyak keterbatasan pada penelitian yang dilakukan penulis, rekomendasi yang bisa disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Melihat keterbatasan mengenai objek penelitian yang hanya mengambil responden yaitu pengguna Wuling di Surabaya, diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan model yang sama atau dimodifikasi dapat diaplikasikan pada objek-objek yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih *general* terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *Loyalitas Konsumen*.
2. Penelitian mendatang juga bisa memperluas cakupan responden yang akan diteliti, atau melakukan penelitiannya di daerah yang berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone, L. E., & Kurtz., D. L. (2002). *Pengantar Bisnis*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Delima, A., Ashary, H. M., & Usman, O. (2019). Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). SSRN Electronic Journal.

Griffin, J. (2005). (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31–40.

<https://creatormedia.my.id/pengertian-harga-menurut-para-ahli/>

<https://creatormedia.my.id/pengertian-loyalitas-konsumen-menurut-para-ahli-terbaru/>

<https://dailysocial.id/post/kepuasan-pelanggan-adalah>

<https://dailysocial.id/post/motto-pengertian-fungsi-dan-contohnya#:~:text=Motto%20hidup%2C%20atau%20motto%20%28dalam%20bahasa%20Inggris%29%2C%20merujuk,prinsip%2C%20motivasi%2C%20semangat%2C%20dan%20tujuan%20dalam%20kehidupan%20seseorang.>

<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

<https://konsultaskripsi.com/2020/02/16/asumsi-untuk-menggunakan-sem-skripsi-dan-tesis/#:~:text=Menurut%20pendapat%20Ferdinand%20%282002%29%20dalam%20Wuenssch%20%282006%29%20bahwa,laten%2C%20yaitu%20jumlah%20parameter%20dikaikan%205%20sampai%2010.>

<https://materibelajar.co.id/pengertian-sampel-menurut-para-ahli/>

<https://oto.detik.com/mobil/d-5864703/wuling-almaz-kalahkan-cr-v-ini-suv-medium-terlaris-2021>

<https://serupa.id/kualitas-produk-pengertian-dimensi-indikator-faktor-pendekatan/>

<https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/>

<https://wislah.com/kualitas-pelayanan/>

<https://wuling.id/id/air-ev>

<https://wuling.id/id/almaz>

<https://wuling.id/id/alvez>

<https://www.honda-indonesia.com/cr-v/performance>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/02/kualitas-produk-pengertian-manfaat-dimensi-perspektif-dan-tingkatan.html>

<https://www.kajianpustaka.com/2021/01/loyalitas-konsumen.html>

<https://www.studineews.co.id/pengertian-promosi-menurut-para-ahli/>

<https://www.tribunnews.com/otomotif/2021/11/16/layanan-after-sales-wuling-makin-lengkap-lewat-hadirnya-mekanik-wms-bersepeda-motor#:~:text=Rinciannya%20adalah%20layanan%20darurat%2024%20jam%20tanpa%20batasan,dan%20perpanjangan%20masa%20garansi%20CVT%20sampai%205%20tahun>)

<https://www.tribunnews.com/otomotif/2023/09/22/wuling-ramaikan-giias-surabaya-2023-pamerkan-new-almaz-rs-dan-air-ev-lite>

Kotler, & Armstrong. (2010). *Principles of Marketing (13rd ed.)*. New jersey: Prentice-Hall Inc.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 16th Edition. Ohio: Pearson.

Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.

Marina, S., Kartini, D., Sari, D., & Padmasasmita, S. (2016). Customer Loyalty as the Implications of Price Fairness Determined by Relationship Marketing and Service Quality of Airline Services. *Southeast Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 11(2), 43–51.

Mullins, J., Walker, O., Larreche, J. C., & Boyd, H. W. (2005). *Marketing Management: A Strategic Decision Making Approach*. 6th Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.

Oktavia, E. (2019). Kejar Target, Deretan Bisnis yang Buka Cabang di Lampung Akhir 2019. Lampung Geh. Diakses di: <https://kumparan.com/lampunggeh/kejar-target-deretan-bisnis-yang-buka-cabang-di-lampung-akhir-2019-1sBF3SXEi5t/full>.

Reviewed Work: Instructional Technology: Past, Present, and Future Gary J. Anglin

Review by: Alison A. Carr

Educational Technology Research and Development

Vol. 42, No. 1 (1994), pp. 83-85 (3 pages)

Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. A. (2019). Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi Offset.

Lampiran

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut anda dengan memberi tanda (X) pada jawaban pada kolom yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin
 - a. Pria
 - b. wanita
2. Usia :
 - a. 18-35 tahun
 - b. 36-50 tahun
 - c. 51-60 tahun
3. apakah Anda pernah mengunjungi diler Wuling di Basuki Rahmat dalam 2 tahun terakhir?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Bagian B

Silahkan beri tanda silang (X) untuk jawaban dari setiap pertanyaan di bawah ini. Satu pertanyaan hanya dapat dijawab dengan satu jawaban.

- 1 = sangat tidak setuju (STS)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 3 = netral (N)
- 4 = setuju (S)
- 5 = sangat setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas layanan						
Saya merasa diler Wuling memiliki saya merasa diler Wuling memiliki kebersihan ruangan yang baik						
saya merasa diler Wuling memiliki desain outlet yang cukup menarik						