

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi brand switching kepada konsumen Bengkel Barokah Jaya Motor Mojokerto, yang telah dianalisis menggunakan analisis faktor dengan metode Principal Component Analysis (PCA), dapat disimpulkan dari 20 indikator yang diuji terbentuk 5 faktor baru. Kelima faktor tersebut mempunyai nilai *eigenvalue* lebih dari 1 dan secara keseluruhan dapat mendeskripsikan 61,289% variasi data, sedangkan 38,711% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

- 1) Faktor 1, yaitu Daya Tarik Promosi dan Pengalaman Konsumen, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 4,739 dan kontribusi sebesar 23,693%. Faktor ini menjadi faktor dengan kontribusi terbesar. Faktor ini menunjukkan bahwa promosi, pengalaman konsumen, informasi mengenai layanan, diskon, penawaran khusus, serta komunikasi pemasaran menjadi bagian penting dalam pertimbangan konsumen Barokah Jaya Motor.
- 2) Faktor 2, yaitu Persepsi Nilai Harga, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,194 dengan kontribusi sebesar 10,968%. Faktor ini menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh, serta adanya potongan harga dalam menggunakan jasa Barokah Jaya Motor.
- 3) Faktor 3, yaitu Kepercayaan dan Responsivitas Pelayanan, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,130 dengan kontribusi sebesar 10,648%. Faktor ini

menunjukkan pentingnya keandalan mekanik, kejujuran dalam memberikan informasi, kepedulian terhadap pelanggan, dan kemampuan bengkel dalam memberikan solusi atas permasalahan kendaraan.

- 4) Faktor 4, yaitu Kompetensi dan Konsistensi Pelayanan, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1,641 dengan kontribusi sebesar 8,203%. Faktor ini menunjukkan bahwa kemampuan dan pengalaman mekanik serta konsistensi dalam memberikan pelayanan berkualitas menjadi bagian yang perlu diperhatikan oleh Barokah Jaya Motor.
- 5) Faktor 5, yaitu Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1,555 dengan kontribusi sebesar 7,777%. Faktor ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan bengkel dalam memberikan tanggapan serta penyelesaian terhadap keluhan konsumen merupakan aspek yang berkaitan dengan pengalaman konsumen dalam menggunakan jasa bengkel.
- 6) Indikator yang Gugur:

Terdapat 2 indikator dinyatakan gugur, yaitu X3 mengenai harga servis yang lebih bersaing dibandingkan bengkel lain dan X14 mengenai kesesuaian kualitas servis dengan harapan konsumen, karena tidak memenuhi batas minimum nilai *factor loading* sebesar 0,50. Dengan demikian, analisis faktor selanjutnya didasarkan pada 18 indikator yang memenuhi kriteria.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dari pemeriksaan variabel yang memengaruhi perpindahan merek ke Bengkel Barokah Jaya Motor Mojokerto, berikut beberapa rekomendasi yang diharapkan bisa bermanfaat bagi akademisi dan praktisi:

1. Bagi Barokah Jaya Motor Mojokerto

Berdasarkan kelima faktor hasil analisis, Barokah Jaya Motor Mojokerto disarankan meningkatkan promosi, menjaga kesesuaian harga, memperkuat kepercayaan dan kompetensi mekanik, serta mempercepat penanganan keluhan agar konsumen tidak berpindah ke bengkel lain. Saran yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

- a) **Memperkuat Daya Tarik Promosi dan Pengalaman Konsumen.** Mengingat faktor ini memberikan kontribusi terbesar (23,693%), Barokah Jaya Motor Mojokerto disarankan lebih aktif berpromosi melalui media sosial dan memberikan diskon atau program loyalitas untuk menciptakan pengalaman servis yang berkesan bagi konsumen.
- b) **Menjaga Kesesuaian Harga dengan Kualitas Layanan.** Bengkel disarankan mempertahankan harga yang terjangkau dan sesuai manfaat yang diterima konsumen, dengan rincian biaya yang transparan dan paket harga yang kompetitif.
- c) **Meningkatkan Kepercayaan dan Responsivitas Pelayanan.** Kejujuran dalam menyampaikan kondisi kendaraan serta kepedulian terhadap konsumen perlu terus dijaga, dengan mekanik dan staf yang lebih responsif dalam memberikan solusi.
- d) **Meningkatkan Kompetensi dan Konsistensi Pelayanan Mekanik.** Barokah Jaya Motor Mojokerto disarankan rutin memberikan pelatihan teknis bagi mekanik dan menerapkan standar operasional pelayanan (SOP) agar kualitas servis konsisten pada setiap kunjungan.
- e) **Memperbaiki Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan.** Bengkel disarankan

menyediakan saluran keluhan yang mudah diakses dan menindaklanjutinya dengan cepat dan solutif agar kepuasan dan kepercayaan konsumen tetap terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang memengaruhi pergantian merek, disarankan agar peneliti di masa depan memperluas studi dengan memasukkan variabel tambahan yang belum diteliti dalam studi ini, seperti kualitas layanan, citra merek, loyalitas pelanggan, lokasi, kualitas produk, atau keputusan pembelian. Untuk membandingkan data dan memberikan kesimpulan yang lebih beragam, juga disarankan agar penelitian di masa depan melibatkan lebih banyak responden dan berbagai subjek studi.