

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta pengolahan data dapat diambil kesimpulan adalah:

1. Electronic WOM berpengaruh positif signifikan kepada keputusan pembelian. Oleh karena itu, hasil ini sesuai dengan hipotesis awal bahwa eWOM berpengaruh signifikan kepada keputusan pembelian. Oleh karena itu, Hipotesis 1. Diterima bahwa semakin baik sistem e-WOM MS Glow Samarinda, semakin baik keputusan pembelian produk Glow Samarinda.

2. e-WOM berpengaruh positif signifikan kepada loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis kedua bahwa eWOM berpengaruh signifikan kepada loyalitas pelanggan. Hipotesis 2 diterima. Artinya, WOM elektronik MS. Glow Samarinda mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap produk MS Glow.

3. Keputusan pembelian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini setuju dengan hipotesis ketiga bahwa keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi Hipotesis 3. Artinya apabila terjadi keputusan pembelian ulang pada MS Glow Samarinda maka akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap MS Glow Samarinda.

B. Saran

Dari hasil analisis akhir, peneliti memberikan saran yang bermanfaat terhadap pihak yang berkepentingan yakni:

1. Untuk ilmuwan

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian tambahan dapat menggunakan objek dan lokasi yang berbeda untuk membandingkan beberapa objek penelitian.
- c. Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel. Diharapkan penelitian lain mengembangkan penelitian dengan varian yang lebih banyak atau berbeda dari penelitian ini untuk menguji konsistensi penelitian.
- d. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak responden dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan mungkin dapat menggunakan berbagai perangkat lunak bantu selain SmartPLS dan SPSS seperti Lisrel dan AMOS.

2. Untuk Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan MS Glow dapat membangkitkan keinginan untuk berinteraksi antar konsumen di media sosial MS Glow
- b. Diharapkan perusahaan Ms. Glow selalu mengikuti perkembangan era digital agar dalam pemasaran produk penjualan bisa terus meningkat karena mengikuti perkembangan era digital