

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan pengolahan data program aplikasi SPSS Versi 25 mengenai pengaruh *elektronik word of mouth* dan citra merek terhadap minat beli *smartphone* Samsung (survey pada Masyarakat di Kabupaten Kuningan), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Elektronik word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli, artinya semakin tinggi *elektronik word of mouth* di media sosial, maka semakin tinggi minat beli konsumen terhadap *smartphone* Samsung.
2. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli, artinya semakin tinggi citra merek dibenak konsumen maka semakin tinggi minat beli konsumen terhadap *smartphone* Samsung.
3. *Elektronik word of mouth* dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat beli, artinya semakin tinggi *elektronik word of mouth* dan citra merek maka semakin tinggi pula minat beli konsumen terhadap *smartphone* Samsung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh diatas, saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil angket pada variabel *elektronik word of mouth* terdapat kuesioner yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, yaitu frekuensi interaksi dengan pengguna situs jejaring sosial. Hal tersebut hendaknya perlu diperhatikan, perusahaan diharapkan dapat mengadakan kontes dan *giveaway*, misalnya meminta pengguna untuk membagikan pengalaman produk Samsung atau mengunggah foto dengan hastag tertentu, Selain itu, hadiah yang ditawarkan juga harus menarik dan relevan dengan produk Samsung untuk meningkatkan minat pengguna dalam

berpartisipasi. Hal ini akan mendorong pengguna untuk berinteraksi dengan berbagi konten terkait produk *smartphone* Samsung.

- b. Berdasarkan hasil angket pada variabel citra merek terdapat kuesioner yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, yaitu citra perusahaan dalam hal kualitas pelayanan pelanggan. Hal tersebut hendaknya perlu diperhatikan, perusahaan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan misalnya mengumpulkan umpan balik pelanggan dengan melakukan survey yang mencakup berbagai aspek pelayanan pelanggan, seperti responsifitas, kecepatan penyelesaian masalah, kualitas komunikasi, dan kepuasan keseluruhan, dengan mendengarkan umpan balik pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil langkah-langkah yang tepat.
- c. Berdasarkan hasil angket pada variabel minat beli terdapat kuesioner yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan yaitu minat *transaksional* dalam hal *smartphone* Samsung menawarkan fitur-fitur yang menurut responden kurang lengkap. Hal tersebut hendaknya perlu diperhatikan, perusahaan diharapkan lebih mengkomunikasikan fitur-fitur yang dijadikan unggulan yang tidak dimiliki pesaing lain dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik, perusahaan dapat fokus pada pengembangan fitur yang menarik dan penting dibutuhkan pelanggan.
- d. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperkuat faktor yang mempengaruhi minat beli pada penelitian ini, dan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi minat beli seperti inovasi produk, kualitas produk, dan harga produk.