



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pengujian hipotesis mengenai Pengaruh *Word Of Mouth*, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi Anteraja, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Word Of Mouth* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen ekspedisi Anteraja.
2. Citra Merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen ekspedisi Anteraja.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen ekspedisi Anteraja.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijabarkan, maka peneliti memiliki beberapa saran terhadap perusahaan Anteraja :

1. Untuk memperoleh *Word Of Mouth* dan Citra Merek yang baik, perusahaan Anteraja harus meningkatkan kesadaran masyarakat akan hadirnya perusahaan ekspedisi Anteraja dengan berbagai cara, seperti mengadakan *campaign*, bekerja sama dengan beberapa perusahaan *online* atau *e-commerce*, dan menampilkan iklan-iklan/*banner* yang menarik. Karena hal ini merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan para konsumen dalam memilih sebuah produk atau jasa yang akan digunakan dan hal ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hadirnya perusahaan ekspedisi Anteraja.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Anteraja perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanannya supaya tercipta *Word Of Mouth* dan Citra Merek yang baik dan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan keamanan untuk para masyarakat ketika bertransaksi atau menggunakan jasa Anteraja.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

