

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang produk Scarlett Whitening.
2. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang produk Scarlett Whitening.

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

##### 1. Bagi perusahaan

- a. Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka Scarlett Whitening sebaiknya dapat meningkatkan penggunaan *electronic word of mouth*, di mana jika *electronic word of mouth* meningkat, maka niat beli ulang pun akan meningkat. Scarlett Whitening mungkin dapat memberikan perhatian lebih pada interaksi yang terjadi di platform Tiktok. Karena melalui interaksi tersebut, pelanggan dapat menemukan informasi produk, selain itu dapat dijadikan sebagai masukan perusahaan, dan untuk menghindari komentar negatif lain yang mampu menghambat penjualan perusahaan kedepannya.
- b. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka Scarlett Whitening diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan segala faktor yang dapat mempengaruhi citra merek yang positif pada benak pelanggan. Karena



semakin positif citra merek, maka niat beli ulang akan semakin tinggi, dengan ini mungkin Scarlett Whitening dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan, menjaga kualitas atau mutu dari merek Scarlett Whitening.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**2. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini lebih jauh lagi, dengan menambahkan variabel – variabel lain seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan lain sebagainya agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.

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.

