

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan dari pengujian data dan hasil analisis menggunakan PLS dalam penelitian untuk menguji pengaruh dari Electronic Word of Mouth dan Brand Image terhadap Purchase Intention dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Electronic Word of Mouth memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Purchase Intention di Ecommerce Lazada. Sehingga semakin baik EWOM yang diberikan konsumen lain mengenai produk maka dapat menimbulkan minat beli konsumen yang tinggi. Hal itu menunjukkan bahwa Electronic Word of Mouth dapat meningkatkan minat beli konsumen.
2. Brand Image memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Purchase Intention di Ecommerce Lazada. Brand Image yang baik di benak konsumen mengenai produk yang dihasilkan dapat menimbulkan atau meningkatkan minat beli konsumen. hal ini menunjukkan bahwa Brand Image dapat meningkatkan minat beli konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diberikan untuk dapat dipertimbangkan maupun dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan Electronic Word of Mouth, diharapkan Lazada lebih memperhatikan ulasan atau komentar yang ada di setiap situs Lazada dan selalu memberikan tanggapan yang baik untuk setiap ulasan positif maupun negatif serta memberikan solusi yang kemudian menindaklanjuti dalam memecahkan keluhan konsumen. Sehingga dengan begitu konsumen akan merasa lebih percaya diri untuk melakukan belanja online di Lazada.
2. Berkaitan dengan Brand Image, diharapkan Lazada dapat mempertahankan komitmen untuk menciptakan brand image positif seperti pada iklan Lazada yang menyatakan bahwa Lazada dapat mengirim cepat dan gratis ongkir. Yang dapat Lazada lakukan misalnya secara rutin dalam memberikan voucher gratis ongkir pada tanggal maupun event tertentu yang tujuannya adalah menjaga dan mempertahankan persepsi konsumen terhadap brand image e-commerce Lazada sebagai e-commerce pilihan utama dibenak konsumen.