

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel terhadap *word of mouth*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan TIKI. Artinya semakin baik kualitas layanan TIKI maka akan meningkatkan *word of mouth*.
2. Kepuasan pelanggan tidak berkontribusi terhadap *word of mouth* TIKI. Artinya semakin baik kepuasan pelanggan dibenak pelanggan dan masyarakat, maka tidak akan mempengaruhi tinggi rendahnya *word of mouth* TIKI, Bahwa dengan demikian variabel kepuasan pelanggan bukan merupakan variabel intervening.
3. Kualitas layanan berkontribusi terhadap *word of mouth* TIKI. Artinya semakin baik kualitas layanan TIKI maka akan meningkatkan *word of mouth*.

5.2 Saran

Sebagai implementasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, seperti:

1. TIKI diharapkan mampu mempertahankan kehandalan (*reliability*) yang baik didukung oleh karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan jasa yang diminta dengan tepat, tanggap dan tepat dalam menggunakan peralatan kerja.
2. TIKI mampu membuat pelanggan merasa senang selama setelah melakukan pembelian, maka itu perusahaan harus menjaga perasaan senang setelah menggunakan jasa TIKI agar pelanggan tetap merasakan puas dalam menggunakan jasa TIKI.
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian tentang *word of mouth* disarankan menggunakan variabel lain seperti harga, *Store Atmosfer*, promosi tidak menggunakan variabel kepuasan pelanggan karena pada penelitian ini didapat hasil tidak berpengaruh terhadap *word of mouth*.