

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji Pengaruh *Word Of Mouth (WOM)*, Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Ulang produk *Hand & Body Lotion Marina* di Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Word Of Mouth* mempunyai pengaruh cukup besar terhadap keputusan pembelian Ulang *Hand & Body Lotion Marina* di Surabaya. Semakin banyak tingkat *Word Of Mouth* terhadap lingkungan sekitar maka semakin tinggi pula tingkat keputusan pembelian Ulang. Hal ini menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* berkontribusi terhadap keputusan pembelian Ulang.
2. Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang cukup dominan terhadap keputusan pembelian Ulang *Hand & Body Lotion Marina* di Surabaya. Semakin tinggi Kualitas Produk nya maka semakin tinggi pula tingkat keputusan pembelian Ulang. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berkontribusi terhadap keputusan pembelian Ulang.
3. *Brand Image* mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian Ulang *Hand & Body Lotion Marina* di Surabaya. Semakin tinggi *Brand Image* atau Citra Merek maka semakin tinggi pula tingkat keputusan pembelian Ulang. Hal ini menunjukkan bahwa *Brand Image* berkontribusi terhadap keputusan pembelian Ulang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak perusahaan dapat memanfaatkan strategi *Word Of Mouth* dengan memanfaatkan konsumen yang pernah membeli *Hand & Body Lotion*. Dan diharapkan perusahaan terus meningkatkan Kualitas produk serta memberikan berbagai informasi secara lengkap dan menarik agar dapat memunculkan respon positif agar konsumen ikut merekomendasikan kepada orang terdekat. Dengan begitu akan dapat memicu munculnya keinginan konsumen lain untuk melakukan keputusan pembelian ulang.
2. Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas produk sebaik mungkin mengenai *Hand & Body Lotion* Marina agar konsumen tertarik dan melakukan keputusan pembelian ulang, khususnya pada *Durability* (daya tahan) dimana perusahaan perlu meningkatkan daya tahan produk sehingga produk dapat terus diminati konsumen.
3. Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk terus berupaya untuk menjaga *Brand Image* dari produk *Hand & Body Lotion* Marina agar konsumen terus melakukan keputusan pembelian ulang, khususnya pada Keunikan Asosiasi Merek dimana karakter atau ciri khas dari produk *Hand & Body Lotion*

Marina terus berkembang, sehingga konsumen mudah untuk mengingat produk *Hand & Body Lotion* Marina.

4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, hasil ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini.