

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Ekuisitas Merek , dan Electronic Word of Mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk H&M. Dimana memiliki arti bahwa ketiga variabel tersebut memberikan pengaruhh secara bersama – sama terhadap Keputusan Pembelian.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk H&M. Kualitas Pelayanan H&M memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili dan mempromosikan produk dari H&M, sehingga dapat meningkatkan Keputusan Pembelian konsumen.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Ekuisitas Merek secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan produk H&M. Ekuisitas Merek yang terbentuk dan terbangun oleh merek H&M Store memberikan gambaran yang baik dibenak konsumen mengenai produk – produknya, sehingga dapat meningkatkan Keputusan Pembelian konsumen.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Electronic Word of Mouth memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian produk H&M. Moderasi ini termasuk kedalam partial karena variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian jika melalui maupun tanpa melalui variabel Ewom sebagai Moderate.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Electronic Word of Mouth memoderasi pengaruh Ekuisitas Merek terhadap Keputusan Pembelian produk H&M. Moderasi ini termasuk kedalam partial karena variabel Ekuisitas Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian jika melalui maupun tanpa melalui variabel Ewom sebagai Moderate.

5.2 Saran

1. Bagi perusahaan

Perusahaan H&M diharapkan menggunakan situs ini untuk memberikan informasi profil singkat dan menjadi pusat informasi bisnis. Saya lebih suka daftar pekerjaan dan informasi yang lebih luas untuk menjangkau seluruh komunitas, bukan hanya Instagram.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
- b. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
- c. Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian Yang menggunakan Objek ini