

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Harga, dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap *Brand Switching* Traveloka” Studi pada pengguna Traveloka di Surabaya”.

1. Hasil uji secara simultan (Uji F) menghasilkan kesimpulan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan, Persepsi Harga, dan *Electronic Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap *Brand Switching* atau perpindahan merek. Selanjutnya, pada nilai R Square sebesar 0,496 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan, Persepsi Harga dan *Electronic Word of Mouth* memberikan pengaruh signifikan 49,6% terhadap *Brand Switching* Traveloka. Sedangkan 50,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang telah digunakan pada penelitian ini.
2. Hasil uji secara parsial (Uji T) menghasilkan kesimpulan yaitu :
 - a. Variabel Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Brand Switching* Traveloka
 - b. Variabel Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap *Brand Switching* Traveloka.
 - c. Variabel *Electronic Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap *Brand Switching* Traveloka.

5.2 Saran

1. Untuk menarik minat Masyarakat supaya melaksanakan *Brand Switching* pada Traveloka, perusahaan diharapkan bisa melaksanakan riset terkait keunggulan-

keunggulan yang dapat menarik minat pengguna dengan memperhatikan beberapa indikator. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan harga yang diberikan oleh Traveloka dinilai baik oleh pengguna Traveloka sehingga diharapkan untuk perusahaan Traveloka tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik dan mumpuni serta terus melakukan inovasi terhadap layanan keamanan maupun fitur dalam aplikasi Traveloka sehingga dapat memenuhi keinginan dan harapan dari pengguna aplikasi Traveloka. Perkembangan *Electronic Word of Mouth* mengenai Traveloka juga penting untuk diperhatikan karena E-WOM dapat memberikan pengaruh kepada calon pengguna dalam melaksanakan *Brand Switching* pada Traveloka

2. Hasil penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat diperbaiki untuk peneliti selanjutnya seperti jumlah sampel dan variabel yang terbatas sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independent lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti mencari variasi dan kualitas layanan dan lain sebagainya.