

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dan *Online Customer Review* (OCR) terhadap keputusan pembelian konsumen Pizza Hut di Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik informasi dan komunikasi yang dibagikan konsumen melalui media digital, maka semakin tinggi kecenderungan konsumen dalam melakukan pembelian. Hal ini berarti *Electronic Word of Mouth* E-WOM menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan konsumen sebelum menentukan pilihan.
2. *Online Customer Review* (OCR) berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Ulasan dan penilaian pelanggan yang tersedia secara online terbukti memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian. Semakin positif dan informatif ulasan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan konsumen untuk melakukan pembelian.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Indikator dengan nilai dominan pada variabel *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap informasi yang dibagikan konsumen lain menjadi faktor penting. Oleh karena itu, pihak Pizza Hut disarankan untuk menjaga kualitas produk dan pelayanan agar konsumen terdorong memberikan ulasan dan rekomendasi positif di media digital.

1. Pada variabel *Online Customer Review* (OCR), indikator yang berkaitan dengan penilaian dan ulasan pelanggan memiliki pengaruh besar. Dengan demikian, perusahaan sebaiknya lebih aktif dalam memantau serta merespon ulasan pelanggan, baik yang bersifat positif maupun negatif, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga dapat meningkatkan strategi pemasaran digital dengan citra produk tetap terjaga dan mampu menarik konsumen yang baru.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, harga, atau citra merek agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif.