

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini merupakan studi yang melakukan analisis untuk mengetahui Pengaruh citra merek dan (*E-wom*) *electronic word of mouth* terhadap Keputusan Pengguna pada jasa maskapai garuda Indonesia di Lampung, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah dari keseluruhan variabel bebas yang mempengaruhi Keputusan pengguna jasa maskapai garuda. Berdasarkan uraian pada pembahasan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda citra merek hipotesis yang menyatakan bahwa “citra merek berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna” diterima. Jadi, apabila variabel citra merek mengalami peningkatan maka variabel Keputusan Pengguna akan meningkat.
2. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda (*E-wom*) *electronic word of mouth* hipotesis. Dengan hasil uji parsial (*E-wom*) *electronic word of mouth* terhadap peningkatan keputusan pengguna yang menyatakan bahwa *E-wom*) *electronic word of* berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna” diterima. Jadi apabila variabel *E-wom*) *electronic word of* mengalami peningkatan maka variabel Keputusan Pengguna akan meningkat.
3. Hasil pengujian koefisien regresi linear memberikan hasil konstanta dengan hasil uji simultan citra merek dan (*E-wom*) *electronic word of* terhadap keputusan pengguna yang menyatakan bahwa “dan (*E-wom*) *electronic word of* berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna ” diterima. Semakin meningkat citra merek dan (*E-wom*) *electronic word of* yang diberikan secara berkala dan sistematis akan mempengaruhi Keputusan Pengguna pada jasa maskapai garuda Indonesia di Lampung.

## 5.2 Saran

Perlunya dilakukan peningkatan, penelitian yang dilakukan terhadap citra merek dan *E-wom) electronic word of* terhadap Keputusan Pengguna. Maka, penulis memberikan saran dan memaparkan keterbatasan penelitian sebagai berikut:

Bagi jasa maskapai garuda Perusahaan diharapkan lebih meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar dapat meningkatkan daya saing dengan maskapai penerbangan lainnya dengan kebutuhan konsumen. Dan maskapai garuda harus mempertahankan ketersediaan kebutuhan konsumen.

Bagi peneliti selanjutnya. Bagi penelitian berikutnya penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan referensi di bidang penelitian yang sama dan agar dapat dikembangkan dengan penambahan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini dan diperbaiki untuk menemukan metode terbaru serta keterbaharuan pada penelitian selanjutnya.