

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama mampu menunjukkan pengaruhnya secara signifikan terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong. Hal tersebut diperkuat dengan hasil angka korelasi variabel independen terhadap *word of mouth* adalah kuat hubungannya.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap *word of mouth*.
3. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap *word of mouth*.
4. Variabel kepercayaan berpengaruh paling dominan terhadap *word of mouth* pada toko pecah belah NR Shop Tenggarong, maka untuk kedepannya penting bagi pemilik toko pecah belah NR Shop untuk bisa menjaga kepercayaan konsumennya.

6.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pemilik toko pecah belah NR Shop harus selalu menjaga hubungan yang baik dengan seluruh pelanggan, pemberian harga bersaing, kualitas produk dan keunikan produk sehingga akan membawa pengaruh positif seperti *word of mouth* yang tinggi kesetiaan, rekomendasi dan promosi dari mulut ke mulut.

2. Pemilik toko pecah belah NR Shop Tenggarong harus senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari segi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dan bisa memahami seluruh keinginan konsumennya.
3. Pihak toko pecah belah NR Shop Tenggarong wajib mendengarkan keluhan dan saran dari para konsumen agar bisa menjaga reputasi dan merek produk yang dijual sehingga kepercayaan konsumen bisa terus terjaga dengan baik serta harus senantiasa melayani dan memberikan penjelasan secara jelas dan terperinci dari setiap produk yang di jual sehingga bisa menghilangkan rasa khawatir.
4. Hendaknya toko pecah belah NR Shop Tenggarong selalu bisa memahami kebutuhan dan kepercayaan konsumen seperti selalu mendengarkan apa yang di inginkan konsumen sehingga tercipta hubungan harmonis yang saling membutuhkan dalam jangka panjang serta membangun komunikasi yang intens dengan para konsumen lama dan mempelakukan mereka seperti keluarga.