

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Citra pasar berpengaruh positif signifikan terhadap kegembiraan pelanggan.
2. Citra pasar berpengaruh positif signifikan terhadap WOM positif secara langsung.
3. Kegembiraan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap WOM positif.
4. Kegembiraan pelanggan memediasi citra pasar terhadap WOM Positif.

B. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya menggunakan satu variabel independen dan 1 variabel mediasi, sehingga kemungkinan pengaruhnya terhadap variabel dependen kurang signifikan.
2. kriteria yang ditetapkan untuk pengambilan sampel kurang representatif dalam menunjukkan kegembiraan pelanggan dan *word of*

3. *mouth* positif yaitu kriteria responden hanya cukup berkunjung sekali ke kebun buah mangunan.
4. Hasil penelitian ini hanya berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden dan tidak didukung hasil wawancara secara mendetail.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian yang akan datang disarankan menggunakan variabel yang lebih lengkap misalkan dengan menambahkan variabel kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel independen sehingga dapat memperkuat pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *word of mouth* positif.
2. Menambahkan kriteria dalam pemilihan responden agar lebih representatif terhadap variabel yang digunakan, seperti menambah minimal kunjungan responden ke kebun buah mangunan dan sebagainya.
3. Metode perolehan data ditambah dengan metode wawancara agar mendapatkan informasi yang lebih detail dari responden.