

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H1 diterima yaitu bahwa E-WOM berpengaruh positif terhadap *revisit intention* konsumen.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H2 diterima yaitu bahwa *food quality* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* konsumen.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H3 diterima yaitu bahwa *food quality* berpengaruh positif terhadap E-WOM.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H4 diterima yaitu bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* konsumen.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H5 diterima yaitu bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap E-WOM .
6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa E-WOM tidak berperan dalam memediasi hubungan antara *food quality* dan *revisit intention* konsumen.
7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa E-WOM tidak berperan dalam memediasi hubungan antara *service quality* dan *revisit intention* konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, serta kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Memperhatikan *revisit intention* dengan meningkatkan cita rasa masakan serta pelayanan yang unggul kepada pelanggan.
- b. Meningkatkan E-WOM dengan cara mengelola situs dan *social media* loving hut secara profesional.
- c. Menggali inovasi yang dapat diterapkan pada produk makanan di Loving Hut sehingga konsumen berdatangan untuk mencicipi dan berkunjung kembali ke Loving Hut Yogyakarta.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dari pelayanan atau pegawai terhadap konsumen.