

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul “PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP WORD OF MOUTH STUDI KASUS: FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Ada pengaruh variabel *customer experience* terhadap *word of mouth* di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yaitu dengan hasil SPSS yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh sebesar 13,8% dan sisanya yakni sebesar 86,2% disebabkan oleh faktor lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 2 variabel, *customer experience* dan *word of mouth*, sehingga di perlukan variabel-variabel lain untuk lebih mendukung hasil dari penelitian ini.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran dengan maksud dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Peneliti.

Sebaiknya dilakukan penelitian lebih mendalam dan lebih luas lagi mengenai pengaruh *customer experience* terhadap *word of mouth* agar topik skripsi ini dapat dikembangkan lebih baik lagi.

2. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

- Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dapat membuat suasana perkuliahan yang mendorong mahasiswa untuk selalu berpikir kreatif.
- Fakultas Ekonomi memperbaiki pelayanan tata usaha yang baik dan ramah supaya mahasiswa dapat merasa senang ketika datang ke tata usaha.
- Fakultas Ekonomi menyajikan kurikulum atau mata kuliah sesuai dengan tren yang sedang berkembang.
- Fakultas Ekonomi dapat menerapkan nilai-nilai yang membentuk karakter mahasiswa.