

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari olahan data dan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas yaitu mengenai pengaruh *dissatisfaction*, *variety seeking*, dan *WOM* terhadap *brand switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil statistik, terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel *dissatisfaction* dengan *brand switching*. *Dissatisfaction* yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *dissatisfaction* maka semakin meningkat pula *brand switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada mahasiswa FEBI IAIN Kudus.
2. Berdasarkan hasil statistik, terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel *variety seeking* dengan *brand switching*. *Variety seeking* yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *variety seeking* maka semakin meningkat pula *brand switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada mahasiswa FEBI IAIN Kudus.
3. Berdasarkan hasil statistik, terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel *WOM* dengan *brand switching*. *WOM* yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *WOM* maka semakin meningkat pula *brand switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada mahasiswa FEBI IAIN Kudus.
4. Berdasarkan hasil statistik, terjadi hubungan positif dan signifikan antara *dissatisfaction*, *variety seeking*, dan *WOM* dengan *brand switching*. Hal ini menunjukkan bahwa *dissatisfaction*, *variety seeking*, dan *WOM* secara simultan berpengaruh terhadap *brand switching*.

## B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas tentang pengaruh *dissatisfaction*, *variety seeking*, dan *WOM* terhadap *brand switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus, ada beberapa saran yang diberikan penulis agar penelitian yang dilakukan ini nantinya bisa berguna di masa yang akan datang:

1. Melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini disarankan bagi peneliti selanjutnya agar mendapat hasil penelitian yang lebih baik.
2. Melakukan penelitian pada perusahaan atau jasa pengiriman lain dengan menggunakan variabel yang sama disarankan bagi peneliti selanjutnya, agar mendapat hasil penelitian yang lebih baik dan juga dapat menjadi bahan perbandingan dengan penelitian ini.

Menggunakan sampel yang lebih banyak dan lebih luas disarankan bagi peneliti selanjutnya, agar mendapat hasil penelitian yang lebih baik mengingat dalam penelitian ini hanya menggunakan 94 responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus 2017, 2018.