

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Proses pengkajian dan analisis data dilakukan dengan memperoleh tanggapan dari responden serta membandingkannya dengan teori-teori yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis variabel *Electronic Word of mouth*, *Komunitas Online*, *Iklan Online*, *Citra Merek* dan *Loyalitas Merek*. Variabel yang dianalisis meliputi variabel terikat yaitu *Citra Merek* dan *Loyalitas Merek*, serta untuk *EWOM*, *Komunitas Online*, *Iklan Online* sebagai variabel bebas. Penelitian pun memiliki tujuan mempelajari apakah *citra merek* dapat memediasi antara *EWOM* terhadap *loyalitas merek*, *komunitas online* terhadap *loyalitas merek*, dan *iklan online* terhadap *loyalitas merek*. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh *EWOM*, *komunitas online*, *iklan online* terhadap *citra merek* dan *loyalitas merek*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap *Citra merek*, mendukung hipotesis pertama.
2. *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap *Loyalitas merek*, mendukung hipotesis kedua.
3. *Komunitas Online* berpengaruh positif signifikan terhadap *Citra Merek*, mendukung hipotesis ketiga.
4. *Komunitas Online* berpengaruh positif signifikan terhadap *Loyalitas Merek*, mendukung hipotesis keempat.
5. *Iklan Online* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Citra Merek*, tidak mendukung hipotesis kelima.
6. *Iklan Online* berpengaruh positif signifikan terhadap *Loyalitas Merek*, mendukung hipotesis keenam.
7. *Citra Merek* berpengaruh positif signifikan terhadap *Loyalitas Merek*, mendukung hipotesis ketujuh.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktisi

1. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki gim Genshin yang diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan Hoyoverse terutama terkait dengan citra merek dan loyalitas merek. Salah satu aspek utama yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki citra merek adalah *Electronic Word of Mouth*, yakni berinteraksi aktif dengan pemain melalui berbagai media seperti media sosial, email, atau platform komunikasi lainnya., dapat membantu membangun hubungan yang kuat dan positif. Dengan menandai akun resmi merek pada foto, bisa mengarahkan orang lain untuk berinteraksi langsung dengan merek tersebut di media sosial, meningkatkan kesempatan untuk meningkatkan kesadaran merek dan mendorong interaksi. Dengan cara ini, tindakan sederhana seperti menandai merek pada foto dapat memiliki dampak besar dalam memperkuat hubungan antara merek dan pengguna serta membangun loyalitas jangka panjang terhadap merek tersebut. Untuk meningkatkan apresiasi terhadap Genshin Impact, merek dapat menyelenggarakan *event* yang mendorong pengguna untuk berbagi konten kreatif terbaik mereka, seperti *video* atau foto terkait *game*. Hadiah seperti *primogems* dan *mora* bisa diberikan kepada mereka yang memenuhi syarat dengan mengunggah konten secara teratur dan menandai akun resmi Genshin Impact.
2. Untuk meningkatkan citra merek dan loyalitas melalui komunitas online, terlibatlah dalam percakapan, menjawab pertanyaan, memberikan wawasan, dan berbagi konten yang berguna dan relevan. Agar hubungan perusahaan Hoyoverse dengan pemain genshin di media sosial atau anggota komunitas *online* sangat berarti atau penting perlunya. Aktif mendengarkan umpan balik dari pemain mengenai pengalaman mereka dengan media sosial dan komunitas *online*. Gunakan wawasan ini untuk memperbaiki dan menyesuaikan

pendekatan komunitas agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemain. Buatlah interaksi yang lebih bermakna dengan anggota komunitas, seperti memberikan tips, atau berdiskusi tentang topik yang menarik. Perusahaan Hoyoverse perlu berinteraksi secara aktif dengan anggota komunitas, baik itu dengan menjawab pertanyaan, memberikan tanggapan terhadap umpan balik, atau berbagi konten yang relevan dan menarik. Buatlah ruang untuk diskusi dan pertukaran informasi antara anggota komunitas. Ini bisa dilakukan melalui forum, grup diskusi, atau saluran komunikasi lainnya yang memungkinkan anggota komunitas untuk berbagi pengalaman dan tips. Selenggarakan event atau kontes komunitas yang melibatkan anggota komunitas secara aktif. Ini bisa berupa turnamen, tantangan, atau kontes kreatif yang mendorong keterlibatan dan partisipasi dari anggota komunitas. Jaga keterbukaan dan transparansi dalam berkomunikasi dengan anggota komunitas. Sampaikan informasi tentang pembaruan, perubahan, atau kebijakan perusahaan dengan jelas dan jujur.

3. Hal yang perlu ditingkatkan dalam loyalitas merek dan citra merek pertama ada iklan *online*. Berikan pengguna akses kepada bonus dalam permainan seperti karakter, senjata, atau item tambahan sebagai imbalan atas interaksi dengan iklan. Sertakan kode redeem dalam iklan yang memungkinkan pengguna mendapatkan hadiah eksklusif dalam permainan. Berikan kesempatan kepada pengguna untuk memenangkan hadiah atau ikut serta dalam undian dengan berpartisipasi dalam iklan. Buat iklan yang interaktif seperti mini game atau kuis yang memberikan hiburan tambahan dan imbalan bagi pengguna. Pastikan iklan yang dibuat tidak mengganggu pengalaman *online* pengguna dengan memperhatikan frekuensi iklan, ukuran file, dan penempatan iklan. Evaluasi aktivitas Hoyoverse di *platform* media sosial dan perhatikan jenis konten yang mendapatkan keterlibatan tertinggi dari audiens serta waktu *posting* yang optimal.

4. Hal selanjutnya yang perlu ditingkatkan yaitu citra merek agar loyalitas dapat meningkat. Hoyoverse perlu menjaga transparansi dan kejujuran. Ini termasuk transparansi dalam harga, kebijakan pengembalian barang, atau informasi produk. Pemain menghargai transparansi dan merasa lebih percaya pada merek yang jujur. Dengan memperkuat citra merek melalui konsistensi branding, kualitas produk dan layanan, pelayanan pelanggan, pemberian nilai tambah, transparansi, komunitas pengguna, kampanye pemasaran, dan pemantauan terus-menerus, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat posisi merek di pasar. Harapannya, penelitian ini juga bisa mendukung para pemain gim untuk menciptakan suasana *online* yang positif, pada selanjutnya akan meningkatkan reputasi merek dan memperpanjang keberlangsungan permainan yang digemari. Tentukan platform atau forum *online* yang sesuai dengan preferensi dan minat. Mungkin ada komunitas atau grup yang lebih sesuai dengan gaya atau pendekatan dalam berinteraksi.

#### 5.2.2 Saran Akademis

1. Disarankan untuk penelitian selanjutnya mempertimbangkan untuk mengkaji hubungan loyalitas dengan variabel lain atau objek yang berbeda dari variabel yang telah diteliti. Untuk diluar variabel *Electronic Word of Mouth*, Komunitas *Online*, Iklan *Online* dan Citra Merek. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel loyalitas pelanggan, ekuitas merek, keputusan pembelian, kesadaran merek dan variabel lainnya. Penelitian menggunakan variabel yang berbeda bisa digunakan mengeksplorasi hubungan antara variabel yang mungkin belum dipahami atau belum dieksplorasi sebelumnya. Ini dapat membantu peneliti untuk memahami dinamika dan interaksi antara variabel-variabel yang berbeda. Penelitian dengan variabel yang tidak sama dapat membantu dalam pengembangan atau pengujian teori baru. Dengan memperluas cakupan variabel yang diperhitungkan,

peneliti dapat menguji implikasi teoritis yang lebih luas atau memperoleh wawasan baru yang dapat memperkaya pemahaman teoritis.

2. Penelitian yang berbeda dengan objek lainnya dapat dilakukan untuk membandingkan karakteristik, perilaku, atau hasil dari dua atau lebih objek atau fenomena yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memahami persamaan, perbedaan, atau relasi antara objek tersebut. objek yang lain di luar dari gim Genshin Impact, bisa gim RPG seperti Wuthering Waves, Stail Rail, Honkai Impact bisa juga gim *mobile* seperti Mobile Legends, Arena of Valor, dan League of Legends atau game FPS seperti Call of Duty Mobile, Apex Legends, Counter Strike dan Valorant. Penelitian yang melibatkan objek yang berbeda dapat membantu dalam pengembangan atau pengujian teori baru. Dengan memperluas cakupan objek yang diperhitungkan, peneliti dapat menguji implikasi teoritis yang lebih luas atau memperoleh wawasan baru yang dapat memperkaya pemahaman teoritis.