

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berpijak pada temuan analisis seputar keterkaitan *Influencer Gaming* dan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) dengan Keputusan menggunakan Jasa Joki *Mobile Legends*, dengan Kepercayaan Konsumen sebagai penghubung mediasinya pada pemain *Mobile Legends* di wilayah Surabaya, berikut sejumlah simpulan yang dapat ditarik.

1. *Influencer Gaming* terbukti memberi dampak positif dan bermakna atas kepercayaan konsumen. Kian tinggi kredibilitas, keahlian, daya tarik, dan kekuatan pengaruh *influencer gaming* dalam menjangkau audiensnya, kian besar pula kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa joki *Mobile Legends*.
2. *Electronic word of mouth* (E-WOM) turut nyata memberi dampak positif dan bermakna terhadap kepercayaan konsumen. Kian positif informasi, ulasan, dan pengalaman pengguna lain yang diperoleh lewat media digital, kian tinggi pula tingkat kepercayaan yang terbentuk.
3. *Influencer gaming* nyata memberi dampak positif dan bermakna atas keputusan menggunakan jasa, menandakan bahwa kredibilitas dan daya pengaruh *influencer* mampu mendorong konsumen memutuskan menggunakan jasa joki *Mobile Legends*.
4. *Electronic word of mouth* (E-WOM) terbukti nyata memberi dampak positif dan bermakna atas keputusan menggunakan jasa. Informasi dan ulasan yang beredar di media digital menjadi salah satu faktor penentu keputusan konsumen menggunakan jasa joki.
5. Kepercayaan konsumen nyata memberi dampak positif dan bermakna atas keputusan menggunakan jasa. Kian tinggi kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa, kian besar pula kecenderungan mereka menggunakan jasa joki *Mobile Legends*.

6. Kepercayaan konsumen terbukti berperan nyata dalam memediasi keterkaitan antara *influencer gaming* dengan keputusan menggunakan jasa, menandakan bahwa pengaruh *influencer gaming* tidak semata terjadi secara langsung, melainkan juga lewat penguatan kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa.
7. Kepercayaan konsumen turut terbukti berperan nyata dalam memediasi keterkaitan antara *E-WOM* dengan keputusan menggunakan jasa. Informasi positif yang diperoleh lewat media digital berkontribusi meningkatkan kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya mendorong keputusan menggunakan jasa joki *Mobile Legends*.

## 5.2 Saran

Berpijak pada temuan penelitian di atas, berikut sejumlah saran yang dapat dipertimbangkan.

1. Bagi penyedia jasa joki *Mobile Legends*, disarankan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dengan menjaga kualitas layanan, memberikan informasi yang jelas dan transparan, serta menjaga keamanan akun pelanggan selama proses penggunaan jasa. Selain itu, penyedia jasa juga perlu membangun reputasi yang baik melalui pelayanan yang professional sehingga dapat meningkatkan keyakinan konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
2. *Influencer gaming* diharapkan dapat menyampaikan informasi secara jujur, objektif, dan bertanggung jawab dalam memberikan ulasan maupun rekomendasi mengenai suatu layanan. Kredibilitas, keahlian, dan integritas *influencer* perlu dipertahankan karena terbukti berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen maupun keputusan menggunakan jasa.
3. Pengelola komunitas maupun platform media digital diharapkan dapat mendorong terciptanya *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) yang berkualitas melalui penyediaan ruang diskusi yang sehat dan informasi yang akurat. Ulasan serta pengalaman pengguna yang disampaikan secara jujur dapat menjadi sumber informasi yang membantu dalam mengambil keputusan.

4. Untuk kalangan peneliti berikutnya, terbuka peluang mengembangkan model penelitian ini lebih lanjut lewat penambahan variabel-variabel lain yang berpotensi turut membentuk keputusan menggunakan jasa, misalnya harga, kualitas layanan, persepsi risiko, kepuasan konsumen, citra merek, ataupun promosi digital. Perluasan cakupan wilayah dan objek kajian juga dapat dipertimbangkan, sehingga hasil yang diperoleh nantinya bisa dibandingkan lintas konteks dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.