



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konsumen merasa puas dengan Kualitas Layanan yang diberikan oleh Zalora.
2. Promosi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, berikut ini penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan Zalora dapat mempertahankan dan meningkatkan hal apapun yang sudah dicapai oleh perusahaan sampai saat ini.
2. Perlunya dilakukan penelitian selanjutnya mengenai Kepuasan Konsumen secara berkala karena apabila sekarang Konsumen puas, kedepannya belum tentu puas.
3. Zalora harus memperhatikan tingkat Kepuasan Konsumen dengan baik berdasarkan dengan informasi mengenai produk yang diberikan dan layanan yang diberikan.
4. Zalora harus mempertahankan Kualitas Layanan dan Promosi agar konsumen merasa puas dan cenderung untuk melakukan pembelian ulang melalui Zalora.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.