



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dan milik IBI KIS (Institute of Business and Informatics Kwik Kian Gie) Insitu Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pengolahan data pengaruh Kualitas Layanan dari Aplikasi Belanja Online terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas konsumen pada Farmers Market di Kelapa Gading dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen, maka konsumen akan semakin puas.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen, maka kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan semakin baik .
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen, maka konsumen akan semakin loyal kepada perusahaan.
4. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap pelayanan Farmers Market Kelapa Gading melalui aplikasi belanja online, maka loyalitas konsumen akan semakin tinggi.
5. Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan konsumen terhadap aplikasi belanja online Farmers Market, maka konsumen akan semakin loyal.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Farmers Market

Farmers Market Kelapa Gading diharapkan untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya pada aplikasi belanja online, agar semakin banyak konsumen yang merasa puas terhadap layanan dari aplikasi belanja online Farmers Market. Walaupun performa aplikasi belanja online Farmers Market sudah baik, namun belum bisa diterima secara mayoritas oleh masyarakat di Indonesia, salah satunya di Jakarta. Karena sampai dengan saat ini, masyarakat masih memiliki perspektif dan kebiasaan bahwa kegiatan berbelanja bahan makanan, terutama buah, sayur dan bahan segar lainnya, masih memiliki pola pikir bahwa kegiatan berbelanja adalah suatu proses dimana dalam memilih produk konsumen harus merasakan rangsangan pada inderanya. Seperti meraba dan mencium buah dan sayur. Karena itulah, walaupun aplikasi belanja online tersebut berhasil diterapkan di luar negeri, untuk saat ini di Indonesia belum dapat diterima sepenuhnya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat lebih spesifik dan mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen, dan loyalitas konsumen. Juga dapat ditambahkan untuk mencari pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.