



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.

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.

