**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Tokopedia, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan Tokopedia secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas layanan yang dimiliki Tokopedia.
2. Harga yang diberikan Tokopedia secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan harga yang dimiliki Tokopedia.
3. Loyalitas pelanggan yang diberikan Tokopedia secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan loyalitas pelanggan yang dimiliki Tokopedia.
4. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tokopedia.
5. Harga memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tokopedia.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan Tokopedia
2. Tokopedia diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para konsumen. Perusahaan dapat memperhatikan indikator yang memiliki nilai rendah yaitu Staff Tokopedia peduli dengan keluhan-keluhan dari konsumennya. Dengan memperhatikan indikator ini maka Tokopedia akan menjadi lebih baik lagi.
3. Tokopedia juga diharapkan lebih meningkatkan harga yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan indikator, Harga barang yang ditawarkan Tokopedia menarik dan cicilan yang diberikan Tokopedia menarik. Dengan hal ini, Tokopedia diharapkan dapat memberikan penawaran harga dan cicilan yang lebih menarik bagi para konsumen yaitu dengan cara pemberian harga yang lebih murah dan cicilan yang menarik.
4. Tokopedia dapat memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk menambah pelanggan sehingga menjadi loyal terhadap Tokopedia.
5. Bagi peneliti selanjutnya
6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi kekurangan penelitian ini dengan cara peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru misalnya minat beli ulang, dll.
7. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih luas.