



rasional. Pelanggan pasti menyukai pembelian yang lebih murah jika melihat barang yang sama di kedua tempat yang berbeda. Hal inilah yang mempersulit usaha sebuah perusahaan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Dengan semua uji yang dilakukan di atas, loyalitas pelanggan di Tokopedia sudah mencapai skala puas juga dalam skala likert.

B. Saran

1. Untuk Perusahaan

Berdasarkan simpulan penelitian ini, peneliti menyarankan agar staf Tokopedia lebih peduli dengan keluhan konsumennya, lebih responsif, dan juga selalu menanggapi keluhan konsumen. Dalam segi pembayaran, diharapkan juga untuk memperbanyak barang yang dimungkinkan untuk bayar pada saat barang sampai tujuan, karena dengan adanya program seperti itu di berbagai macam barang, tidak perlu lagi orang harus memiliki kartu kredit untuk melakukan pembayaran. Hal ini tidak menguntungkan generasi muda yang belum mempunyai akses terhadap hal tersebut. Tokopedia juga harus membuat agar pelanggan merasa belanja di Tokopedia sudah paling lengkap.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan simpulan yang sudah diketahui bahwa pengaruh variabel di luar penelitian yang tidak dimasukkan lebih besar dibanding variabel yang diteliti. Oleh karena itu, disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menambah variabel atau mengganti variabel yang diteliti guna mencari tahu bagaimana pengaruh dari variabel – variabel independen lain terhadap variabel dependen lainnya. Dengan begitu kita bisa melihat pengaruh variabel – variabel yang dapat mengembangkan sang perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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