**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diperoleh berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelanggan Shopee di Jakarta setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Shopee sudah baik.
2. Pelanggan Shopee di Jakarta setuju bahwa promosi yang diberikan oleh Shopee sudah baik.
3. Loyalitas pelanggan Shopee di Jakarta sudah tinggi.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Jakarta.
5. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Jakarta.
6. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak-pihak terkait :

1. Bagi Manajemen Perusahaan Shopee
2. Dilihat dari hasil penelitian ini, Indikator Kualitas Layanan yang perlu lebih diperhatikan lagi oleh Shopee yaitu dengan memperhatikan pelanggan yang komplain dengan ramah. Keramahan para staf dalam penanganan keluhan para pelanggan perlu ditingkatkan lagi sehingga para pelanggan tidak berpindah ke *platform e-commerce* lain karena sekarang ini banyak *platform e-commerce* yang dapat mengancam pangsa pasar Shopee sendiri seperti Tokopedia, BukaLapak, dan Lazada.
3. Dilihat dari hasil penelitian ini, promosi yang kurang baik dilakukan oleh Shopee yaitu iklan Shopee di media internet, seperti instagram, joox, youtube. Hal yang perlu diperbaiki adalah isi dari iklan tersebut agar pelanggan tidak merasa jenuh dengan pesan yang disampaikan, melainkan membuat pelanggan tertarik untuk menonton iklan tersebut hingga detik iklan habis. Hal ini dapat membuat pelanggan akan semakin loyal dengan Shopee.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kepuasan, *brand image* dan lain-lain agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.