

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Lazada, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Lazada sudah baik.
2. Pelanggan setuju untuk melakukan pembelian ulang dengan Lazada.
3. Terdapat bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan, maka peneliti dapat menyimpulkan saran, yaitu:

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel independen agar nilai R^2 dapat meningkat.
2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan pengujian dengan cara lain agar dapat melihat pengaruh dimensi-dimensi X terhadap variabel Y.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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