**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Berdasarkan kepada hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari penelitian ini yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Lazada Indonesia telah didapatkan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Kepuasan Konsumen atau Kualitas Produk yang diberikan berdampak terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik Kualitas Produk yang diberikan maka Kepuasan Konsumen juga akan meningkat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Kepuasan Konsumen atau Kualitas Layanan yang diberikan berdampak terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka Kepuasan Konsumen juga akan meningkat.
3. Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan secara langsung tetapi secara tidak langsung tidak berpengaruh. Oleh karena itu dapat dinyatakan Kualitas Produk berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas Konsumen tanpa harus melalui Kepuasan Konsumen.
4. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Loyalitas Konsumen atau Kualitas Layanan yang diberikan berdampak terhadap Loyalitas Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka Loyalitas Konsumen akan meningkat terlebih lagi diikuti oleh Kepuasan Konsumen.
5. Kepuasan Konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap Loyalitas Konsumen. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi Kepuasan Konsumen yang dirasakan oleh konsumen akan semakin meningkatkan Loyalitas Konsumen.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Lazada Indonesia
2. Untuk Kualitas Produk dan Kualitas Layanan yang sudah diberikan oleh Lazada Indonesia terbukti sudah cukup baik karena telah menumbuhkan dan meningkatkan Kepuasan Konsumen yang dirasakan dan akan lebih baik lagi jika Lazada Indonesia dapat meningkatkan Kualitas Produk dengan menambah varietas produk yang dijual di Lazada Indonesia.
3. Untuk Kualitas Produk dan Kualitas Layanan yang sudah diberikan oleh Lazada Indonesia sudah cukup baik karena telah terbukti menumbuhkan dan meningkatkan Loyalitas Konsumen dan akan lebih baik lagi jika Lazada Indonesia dapat meningkatkan Kualitas Layanan dengan meningkatkan ketepatan waktu datangnya produk ke tangan konsumen.
4. Untuk Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen terbukti sudah cukup baik berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena itu sebaiknya Lazada Indonesia terus menjaga, memelihara dan akan lebih baik lagi bila dapat ditingkatan lagi Kepuasan Konsumen supaya Loyalitas Konsumen semakin meningkat.
5. Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini variabel penelitian yang digunakan adalah Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. Peneliti berharap supaya dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lainnya seperti Kualitas Promosi dan Kualitas Harga untuk mengetahui faktor – faktor lainnya yang dapat menyebabkan tumbuhnya dan meningkatnya Kepuasan Konsumen yang akan berakibat kepada meningkatnya Loyalitas Konsumen.