

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan Shopee Indonesia di Jakarta, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Apabila kualitas layanan meningkat, maka loyalitas pelanggan pun juga akan meningkat. Sehingga pihak Shoope Indonesia pun harus selalu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan sehingga konsumen pun akan loyal kepada Shoope Indonesia.
2. Kepercayaan Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Apabila kepercayaan merek meningkat, maka loyalitas pelanggan pun juga akan meningkat. Sehingga pihak Shoope Indonesia pun harus selalu menjaga kepercayaan konsumen terhadap mereknya atau produk yang dijual sehingga pelanggan pun akan loyal kepada Shoope Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



B.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan, maka peneliti ingin memberi masukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini, terbukti bahwa variabel kepercayaan merek merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga perusahaan harus terus menjaga kepercayaan konsumen terhadap mereknya. Seperti dengan melakukan pemilihan untuk para penjual yang bergabung dengan Shopee adalah penjual yang bertanggung jawab, barang yang dipasarkan sesuai dengan keterangan deskripsi agar ketika konsumen membeli tidak kecewa.

Dalam fitur ShopeeFood pihak perusahaan harus menyediakan kurir antar pesanan yang jujur dan ramah, jika perusahaan memiliki kurir antar yang tidak jujur dan tidak ramah maka akan membuat konsumen merasa tidak nyaman dan tidak mempercayai merek Shopee untuk menggunakan fitur tersebut.

Perusahaan juga harus bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan untuk menjaga loyalitas pelanggan, dengan memberikan layanan yang semaksimal dan sebaik mungkin. Pelayanan yang cepat tanggap dan ramah akan membuat konsumen merasa nyaman dan aman jika melakukan pertanyaan, memberikan masukan ataupun keluhan kepada pihak Shopee.

Fitur layanan yang memadai serta mudah digunakan pun membuat konsumen merasa nyaman untuk terus bertahan dan kembali melakukan pembelian. Sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

saran saya, teruskan berinovasi dalam meluncurkan fitur-fitur yang berguna serta mempermudah konsumen.

1) Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Bagi Akademisi

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan lebih banyak variabel bebas atau independent yang digunakan agar dapat lebih jelas mengetahui variabel apa yang berpengaruh signifikan atau terbesar.

Disarankan juga untuk menggunakan analisis model structural atau SEM untuk mengolah data agar dapat diketahui faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh kuat terhadap loyalitas konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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.