

## Bab V

### Kesimpulan dan Saran



#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan jasa retail terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Zalora Indonesia diuraikan sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini mengartikan bahwa kualitas produk dapat menimbulkan adanya kepuasan pelanggan yang berpengaruh positif
- 2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa konsumen merasa nyaman dengan setiap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dan menjadi puas dengan setiap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka secara otomatis akan menimbulkan rasa loyalitas pada pelanggan pada perusahaan
- 3) Loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengartikan bahwa sebagai perusahaan kita harus mengedepankan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan akan berpengaruh terhadap loyalitas dari pelanggan itu sendiri
- 4) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengartikan bahwa perusahaan harus memperhatikan produk-produk yang akan dijual kepada pelanggan, karena produk yang dijual kepada pelanggan dapat mempengaruhi pelanggan untuk menjadi loyal terhadap perusahaan atau tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



- 5) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengartikan bahwa perusahaan harus memperhatikan setiap layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan saat berbelanja dan merasa nyaman maka secara otomatis bisa membuat pelanggan tersebut terus datang atau loyal, karena pelayanan yang diberikan sangat baik

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi perusahaan PT. Zalora Indonesia

Saran saya bagi Zalora Indonesia adalah agar perusahaan ini dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan apapun yang telah dicapai sampai saat ini. Zalora Indonesia memang telah dikenal oleh sebagian besar masyarakat Indonesia tapi bukan berarti PT. Zalora Indonesia harus merasa puas dengan setiap pencapaian sampai saat ini, tetapi perusahaan Zalora Indonesia harus bisa memperhatikan banyak aspek yang bisa lebih meningkatkan kinerja serta kualitas dari setiap produk, layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

- a) Kualitas Produk

PT. Zalora Indonesia harus meningkatkan kualitas produk dan juga harga yang diberikan oleh Zalora Indonesia harus lebih terjangkau dibandingkan dengan toko online lainnya, sehingga hal tersebut menjadi suatu keunggulan tersendiri bagi Zalora

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



b) Kualitas Layanan

Zalora Indonesia harus meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan karena layanan yang diberikan mempengaruhi pelanggan untuk berbelanja di Zalora Indonesia dan juga layanan yang diberikan harus memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi

c) Kepuasan Pelanggan

Zalora Indonesia harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan baik berdasarkan dengan harga yang ditawarkan maupun dengan informasi tentang produk yang akan dibeli oleh pelanggan

d) Loyalitas Pelanggan

Zalora Indonesia selain memperhatikan kepuasan pelanggan tapi juga harus memperhatikan loyalitas pelanggan, karna pelanggan yang puas adalah salah satu keuntungan bagi Zalora Indonesia, dan jika pelanggan sudah merasa puas maka pelanggan tersebut akan loyal dan merekomendasikannya kepada teman ataupun kerabat yang lainnya dan juga Zalora Indonesia juga harus meningkatkan fasilitas pembayaran yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran.

2) Bagi Peneliti selanjutnya

Penulis yang akan datang diharapkan dapat melakukan lebih spesifik dari pada penulis sekarang, dapat dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner fisik maupun secara online sehingga hasil yang diperoleh dapat

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

mewakili semua kalangan. Penulis selanjutnya juga diharapkan dapat dikembangkan dengan cara menambah variabel lainnya seperti brand trust, brand experience, dan lainnya sehingga menghasilkan yang lebih kompleks, detail dan lebih baik lagi.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.