



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

1. *Electronic word of mouth* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan Shopee. Hal ini berarti semakin positif *electronic word of mouth*, maka niat beli ulang juga akan semakin tinggi.
2. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan Shopee. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka niat beli ulang juga akan semakin tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan maupun peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa, sebagai berikut :

1. Bagi Shopee

- a. Shopee perlu memperhatikan keluhan dan menjaga isi pesan dari *review* atau rekomendasi dari para pelanggannya. Karena *review* sangat penting bagi pelanggan saat kita akan berbelanja, serta dalam melakukan keputusan pembelian dari sebuah produk, diharapkan pihak Shopee lebih memperhatikan *review* yang muncul terutama pesan-pesan yang kurang baik atau negatif.
- b. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Shopee, Shopee diharapkan selalu memberikan produk yang baik dan berkualitas sesuai apa yang menjadi keinginan pelanggan, serta mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang

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.



diberikan oleh *customer service* Shopee. Sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan, setelah berbelanja melalui Shopee, dan pelanggan berniat melakukan pembelian berulang melalui Shopee.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Menambahkan variabel independen dalam penelitian yang dianggap memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang, seperti kualitas layanan, preferensi merek, kualitas produk, dan variabel- variabel lainnya, sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.
- b. Pada peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan data-data yang lebih akurat sehingga bisa melakukan penelitian yang lebih maksimal.
- c. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda, sehingga dapat dibandingkan dengan variabel ini.

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.