



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab IV, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Citra Merek berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Namun tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi belanja *Online* Tokopedia.
2. Terbukti bahwa Promosi berpengaruh *positif* dan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi belanja *online* Tokopedia.
3. Citra Merek dan Promosi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi belanja *Online* Tokopedia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa saran dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a) Citra Merek yang tidak berpengaruh, berdasarkan indikator paling kecil “Setiap saya ingin berbelanja yang terpikirkan pertama kali adalah Tokopedia karena logonya yang sangat mencolok “ pengguna Tokopedia merasa logo yang ada kurang menarik atau mencolok sehingga sebaiknya logo dibuat lebih *eyes catching* dan memberikan keunikan dari segi warna dan visual.

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



- b) Perusahaan Tokopedia dapat mempertimbangkan untuk memberikan diskon yang lebih menarik bagi para pengguna dan free ongkir agar lebih banyak peminat/konsumen yang tertarik untuk berbelanja online apa lagi di Tokopedia.
- c) Perusahaan disarankan untuk selalu memberikan kualitas yang terbaik disetiap produknya kepada para konsumen sehingga konsumen akan merasa puas dalam berbelanja di Tokopedia maupun karena jaminan harga murah dengan kualitas yang diberikan tetap terbaik sehingga dapat meyakinkan konsumen agar tetap membeli barang melalui tokopedia.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti dapat memperpanjang rentang waktu penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan representatif terkait dengan kepuasan pelanggan.
- b) Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya seperti kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian akan lebih komprehensif dan dapat memberikan informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

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.