

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan , maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian kuantitatif disimpulkan pelanggan dalam penelitian ini sebagian besar berusia 18-24 tahun sebanyak 90 orang atau 90%, berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 orang atau 88%, dengan karakteristik prodikmanajemen sebanyak 58 orang 58%, dan karakteristik stambuk 2019 sebanyak 31 orang atau 31%.
2. Berdasarkan uji f yang dilakukan diketahui bahwa nilai fhitung sebesar 17,746 sedangkan nilai pada $\alpha = 0,05$ dengan $n = 96$ diperoleh nilai ftabel 2,70 dari hasil ini diketahui yaitu $17,746 > 2,70$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan pelanggan (X_2) dan kepuasan pelanggan (X_3) secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan shopee.

Berdasarkan Uji t disimpulkan :

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dinyatakan bahwa $t_{hitung} = 3,097 > t_{tabel} 1,985$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ yang mempunyai angka signifikan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial berpengaruh positif loyalitas pelanggan.

- b. Berdasarkan uji- t yang dilakukan diketahui bahwa kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai $t_{hitung} = 1,890 < t_{tabel} \quad 1,985$ dan nilai signifikasinya $0,062 > 0,05$.
- c. Berdasarkan uji- t yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai $t_{hitung} = 3,244 > t_{tabel} \quad 1,985$ dan nilai signifikasinya $0,002 < 0,05$.

5.2 Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan agar Shopee semakin unggul dan mampu bersaing dengan e-commerce lainnya.

1. Dalam hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan saja yang dapat meningkatkan faktor loyalitas pelanggan tetapi masih banyak faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti memberikan saran agar dapat dikembangkan lagi model penelitian ini untuk menambahkan beberapa permasalahan yang dapat ditemukan ditempat penelitian.
2. Dilihat dari penelitian ini adanya jawaban pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang dimiliki shopee mengenai sistem yang memudahkan dalam pencarian produk masih belum maksimal. Dalam hal ini perlu diperhatikan dan dipertimbangkan bagaimana kualitas pelayanan shopee dalam hal memudahkan pencarian barang untuk diperbaiki.
3. Kepada pihak shopee disarankan untuk menjaga tingkat kenyamanan pelanggan berupa pelayanan yang diberikan oleh shopee. Beberapa

pendapat mengenai kepuasan pelanggan yang diberikan oleh shopee, pelanggan merasakan ketidakpuasan dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Disarankan kepada pihak shopee untuk lebih meneliti para seller yang berjualan di aplikasi shopee.