

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil pembahasan di atas yaitu pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan Tokopedia di Batam, sehingga dapat tarik kesimpulan:

1. Kepuasan pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dalam penggunaan Tokopedia di Batam.
2. Kepercayaan pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dalam penggunaan Tokopedia di Batam.
3. Kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dalam penggunaan Tokopedia di Batam.
4. Kepuasan pelanggan (X1), Kepercayaan pelanggan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dalam penggunaan Tokopedia di Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dalam hal guna untuk pengembangan yang lebih lanjut, maka penulis memberikan saran yang dapat berguna bagi pembaca yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan jika meneruskan penelitian ini untuk dapat menambah variabel independen diluar dari kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi variabel

dependen yaitu loyalitas pelanggan, agar dapat lebih melengkapi penelitian ini yang kemungkinan bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2. Diharapkan untuk peneliti kedepan untuk dapat meningkatkan tingkat penelitian guna memperoleh hasil yang lebih maksimal.