

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Kesimpulan dari penelitian mengenai harga, kepercayaan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja online melalui aplikasi shopee adalah sebagai berikut:

1. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Vivo Smartphone*. Berarti semakin baik harga yang ditawarkan yang sesuai dengan kualitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna *Vivo Smartphone*.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Vivo Smartphone*. Berarti semakin tinggi kualitas produk *Vivo Smartphone* maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna *Vivo Smartphone*.
3. Variabel kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Vivo Smartphone*. Berarti semakin baik kualitas produk dan harga yang diberikan *Vivo Smartphone* maka semakin baik pula kepuasan pengguna *Vivo Smartphone*.

#### **5.2. Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang tidak ikut diteliti dalam penelitian ini, seperti citra merek (*brand image*), nilai pelanggan, kepercayaan merek (*brand trust*) dan promosi.

2. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat.