

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Rating Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Lazada di Kota Batam”, dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Pada Pengguna Lazada di Kota Batam
2. Rating Pelanggan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Pada Pengguna Lazada di Kota Batam
3. Kepercayaan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Pada Pengguna Lazada di Kota Batam
4. Kepuasan Pelanggan (X1), Rating Pelanggan (X2), Kepercayaan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Pada Pengguna Lazada di Kota Batam

#### 5.2 Saran

Sejumlah saran dapat diberikan peneliti setelah menguraikan materi sampai kesimpulan diatas, antara lain:

1. Lazada diharap tetap dapat menjaga nama kepuasan pelanggan agar bisa mengalahkan pesaing dengan e-commerce lainnya. Dan menaikkan reputasi brand sebagai salah satu *top brand e-commerce*.

2. Lazada diharapkan dapat meningkatkan rating pelanggan dan kepercayaan agar pelanggan lebih tertarik untuk menggunakan e-commerce Lazada.
3. Peneliti berikutnya menggunakan penelitian ini sebagai acuan dalam melanjutkan studi lebih lanjut, merujuk kepada temuan dan metodologi yang telah diungkapkan dalam penelitian ini. Dengan cara menjelajahi variabel lainnya. Dan meningkatkan jumlah responden dalam pengisian kuesioner penelitian.