

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil riset sehingga peneliti memeberikan simpulan atas hasil yang didapat dan jawaban terhadap hipotesis, berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Shopee di kota Batam.
2. Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Shopee di kota Batam.
3. Kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Shopee di kota Batam.
4. Kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen *e-commerce* Shopee di kota Batam.

5.2 Saran

Setelah terselesaikan riset ini, maka terdapat beberapa saran yang akan diberikan dengan uraian berikut:

1. Shopee diharapkan untuk terus meningkatkan standar kualitas produknya dengan melibatkan diri dalam evaluasi berkala, aktif mendengarkan umpan balik dari pelanggan, dan menjalin kerjasama erat dengan pemasok yang dapat dipercaya. Dengan terus meningkatkan kualitas produk dan memberikan perhatian kepada umpan balik pelanggan, Shopee diharapkan dapat untuk membangun dan memperkuat loyalitas konsumen.

2. Shopee harus mengembangkan tingkat transparansi yang lebih tinggi dalam kebijakan mereka, dengan menyajikan informasi secara terperinci dan mudah dipahami. Selain itu, perusahaan perlu secara aktif memberikan jaminan perlindungan terhadap informasi pribadi pelanggan dan keamanan data. Tindakan ini bertujuan untuk memperkuat kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan peningkatan loyalitas konsumen.
3. Shopee perlu mengenali wilayah di mana dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan pelayanan pelanggan yang responsif. Hal ini memastikan bahwa pengalaman berbelanja para pelanggan berjalan dengan lancar, proses pembayaran yang efisien, dan pengiriman yang tepat waktu. Dengan melakukan hal ini, Shopee dapat memperkuat ikatan dengan pelanggan, mendorong loyalitas jangka panjang yang saling menguntungkan.
4. Untuk peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat menjadi landasan yang berguna untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Potensi pengembangan melibatkan penambahan variabel lain yang dapat memperkaya pemahaman. Dengan memanfaatkan temuan dari penelitian ini sebagai titik awal, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi dimensi tambahan atau memperluas cakupan dengan memasukkan faktor-faktor variabel yang relevan.