

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hipotesis, hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan riset adalah adalah, sebagai berikut:

1. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi harga produk di *e-commerce* Shopee maka semakin meningkat kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian di Shopee khususnya daerah Kabupaten Bekasi.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh team Shopee maka semakin puas konsumen melakukan pembelian di Shopee.
3. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi harga produk Shopee di pandangan masyarakat maka semakin baik pula loyalitas pelanggan.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan Shopee dipandangan konsumen maka semakin baik pula loyalitas pelanggan pada *e-commerce* shopee.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepuasan pelanggan terhadap produk Shopee maka semakin baik pula loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Shopee.
6. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi harga pada produk Shopee maka kepuasan konsumen juga semakin meningkat sehingga semakin baik pula loyalitas pelanggan.

7. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari team Shopee maka kepuasan pelanggan juga semakin meningkat sehingga semakin baik loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Shopee di Kabupaten Bekasi.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pada *e-commerce* Shopee, disimpulkan dan ada saran yang dapat dikemukakan penulis bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini dan juga penelitian selanjutnya. Saran yang disimpulkan sebagai berikut:

Diatas ada beberapa saran yang harus dapat dikemukakan penulis bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini dan juga penelitian selanjutnya. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diketahui bahwa persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Shopee sudah memiliki hubungan yang cukup baik disarankan untuk perusahaan Shopee terus membangun hubungan yang baik kepada masyarakat terkait dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga akan meningkatkan persepsi harga dan loyalitas pelanggan Shopee yang akan menciptakan kepuasan yang baik kepada konsumen yang melakukan pembelian pada *e-commerce* Shopee sebagai kebutuhan hidup.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap produk Shopee di pandangan masyarakat, yaitu dengan variabel kualitas produk, citra merek, periklanan, promosi dan keputusan pembelian dengan variabel-variabel tersebut disarankan untuk penelitian selanjutnya bisa melakukan dengan menggunakan variabel-variabel tersebut sebagai penelitian terkait dengan penelitian ini dan membangun hipotesis baru untuk penelitian selanjutnya.

3. Berdasarkan nilai R-square pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 39,1% maka dari itu terdapat 60,9% variabel lain yang dapat diamati dan diteliti dalam penelitian selanjutnya diantaranya: 1) kualitas produk; 2) citra merek; 3) diskon; 4) kepercayaan; 5) kemudahan; 6) minat beli; 7) periklanan dan 8) pembelian ulang.

