

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas berbelanja *online* di *e-commerce* Shopee. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mayor (uji *f*) diperoleh nilai signifikansi hitung ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor pertama (uji *t*) diperoleh nilai signifikansi hitung ( $0,076 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor kedua (uji *t*) diperoleh nilai signifikansi hitung ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada penelitian ini, maka dapat disarankan beberapa hal, yaitu :

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan yang hanya menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data yang memungkinkan terjadi bias karena perbedaan keseriusan responden saat mengisi kuesioner. Disarankan penelitian berikutnya juga menyertakan upaya pengumpulan data lainnya seperti wawancara langsung dengan responden yang kredibel dan aktif menggunakan shopee, serta dapat mewawancarai juga pihak Shopee.
2. Hasil *Adjust R Square* menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini relatif rendah terhadap peningkatan loyalitas pelanggan dan banyak variabel lain yang

belum dihitung dalam persamaan regresi penelitian ini. Disarankan penelitian berikutnya dalam menghitung variabel lain yang juga memiliki pengaruh dalam peningkatan loyalitas pelanggan

