

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kategorisasi yang dilakukan, secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar subjek memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi, dengan kecenderungan yang seragam pada setiap aspek. Pada aspek melakukan pembelian berulang secara teratur, sebagian besar responden menunjukkan kecenderungan tinggi. Hal serupa juga terlihat pada aspek melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa juga serta aspek merekomendasikan kepada orang lain, di mana mayoritas responden menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan yang kuat. Sementara itu, pada aspek kekebalan terhadap daya tarik produk sejenis dari pesaing, juga ditemukan kecenderungan yang dominan pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil kategorisasi tersebut, ditemukan bahwa aspek melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa serta ketahanan terhadap produk sejenis dari pesaing merupakan aspek yang paling dominan dalam menggambarkan loyalitas pelanggan pada subjek penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi Subjek

Bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi shopee harapannya dapat memberikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan. Hal ini dapat memperkuat loyalitas pelanggan melalui pengalaman yang lebih efisien dan memuaskan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian dengan topik yang sama diharapkan dapat memberikan perhatian terhadap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Faktor lain tersebut menurut Hasan (2014) adalah kepuasan pelanggan, kualitas produk atau layanan, citra merek, nilai yang dirasakan, kepercayaan, relasional pelanggan, biaya peralihan, dan dependabilitas. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti subjek yang berbeda supaya mendapatkan data penelitian yang lebih relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu juga, peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan variasi subjek penelitian dengan memperluas subjek penelitian tidak hanya di satu wilayah dan jumlah sampel yang lebih besar untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.