

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian item-item pada kuesioner dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas mendapatkan hasil yang baik. Pada uji validitas, seluruh item-item yang diujikan pada kuesioner dinyatakan valid. Sementara itu, uji reliabilitas juga mendapatkan hasil Cronbach's Alpha  $> 0,6$  yang artinya variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner memenuhi syarat uji reliabilitas.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Nilai koefisien yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda yaitu 0,306. Artinya jika kualitas layanan meningkat 10 persen maka loyalitas konsumen akan meningkat sebesar 3,06 persen dengan variabel lainnya bernilai konstan.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap loyalitas konsumen. Nilai koefisien yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda yaitu -0,13. Artinya jika kualitas layanan meningkat 10 persen maka loyalitas konsumen akan menurun sebesar 1,3 persen dengan variabel lainnya bernilai konstan.

## 5.2.Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pengisian kuesioner yang ada, maka berikut saran yang diberikan:

1. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 44 responden yang ada, item pada kategori kemampuan *e-commerce* shopee dalam memberikan informasi produk masih rendah dibandingkan nilai pada item lainnya dalam kuesioner. Artinya pihak Shopee diharapkan mampu memperbaiki penambahan informasi pada produk atau toko yang dijual di *e-commerce* Shopee dengan lebih menambahkan pengawasan toko-toko yang hendak menjual barangnya di shopee.
2. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 44 responden yang ada, item pada kategori ketanggapan shopee dalam menangani keluhan pelanggan masih rendah dibandingkan nilai pada item lainnya dalam kuesioner. Artinya pihak Shopee diharapkan mampu lebih tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan maupun toko-toko yang mengalami hambatan dalam berbelanja maupun menjual barang.
3. Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 44 responden yang ada, item pada kategori kejujuran penjual dalam memberikan informasi kepada konsumen masih rendah dibandingkan nilai pada item lainnya dalam kuesioner. Artinya pihak Shopee diharapkan lebih meningkatkan pengawasan pada toko-toko yang hendak menjual barangnya di shopee, baik dalam keamanan toko maupun keaslian produk yang dijual.