

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti yaitu terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan Shopee. Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pada pelanggan Shopee. Sebaliknya semakin rendah nilai kepuasan pelanggan maka akan semakin rendah pula loyalitas pada pelanggan Shopee.

Dari hasil kategorisasi dapat diketahui bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki loyalitas pelanggan dalam kategori sedang dengan persentase 70,8% (51 subjek). Untuk kategorisasi kepuasan pelanggan, pelanggan Shopee mayoritas berada dalam kategori sedang dengan persentase 76,4% (55 subjek), dalam kategori tinggi sebesar 12,5% (9 subjek), dan kategori rendah sebesar 11,1% (8 subjek).

Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan variabel kepuasan pelanggan memberikan sumbangan efektif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 65% sementara sisanya 35% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Mardalis (2005) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra dan rintangan untuk berpindah. Jones dan Sasser dalam Rachmawati (2014) berpendapat bahwa loyalitas pelanggan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Semakin terpuaskan konsumen terhadap keinginannya, atau

terpuaskan antara harapan dengan kenyataannya, akan menyebabkan konsumen kembali lagi membeli produk tersebut dan menjadi konsumen yang loyal. Sedangkan, faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan karyawan yang baik, adanya reputasi dari penjual atau produsen dan adanya kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

### **1. Bagi pelanggan Shopee**

Bagi pelanggan Shopee disarankan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan yang sudah dalam kategori sedang serta menaikkan kepuasan pelanggan kedalam kategori tinggi agar loyalitas pelanggan pun semakin tinggi.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kepuasan pelanggan memberikan sumbangan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 65%. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan pelanggan dapat menambah faktor-faktor yang lainnya seperti kualitas jasa, citra dan rintangan untuk berpindah yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.