

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kepercayaan Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan hasil dari jawaban responden menunjukkan Kepercayaan dengan nilai kriteria Cukup Tinggi.
2. Kepuasan Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan hasil dari jawaban responden menunjukkan Kepuasan dengan nilai kriteria Cukup puas.
3. Loyalitas Pelanggan Aplikasi Shopee pada Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan hasil dari jawaban responden menunjukkan Loyalitas Pelanggan dengan nilai kriteria Baik.
4. Hasil analisis nilai koefisien korelasi pada Kepercayaan dan Kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,648.
5. Kepercayaan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang dengan nilai sebesar 0,325.
6. Kepuasan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang dengan nilai sebesar 0,402.
7. Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang dengan nilai sebesar 0,434 atau 43,4%. Sedangkan, sisanya sebesar 0,564 atau 56,4% merupakan pengaruh variabel lain yang tidak di teliti.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai Variabel Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Manajemen 2017 Universitas Buana Perjuangan Karawang, dapat diambil saran sebagai berikut :

1. Aplikasi Shopee diharapkan mampu terus meningkatkan pelayanan baik dari sistem maupun fitur. Selain itu Shopee juga dapat mengatasi masalah error pada Aplikasinya yang dapat membuat pelanggan cukup menunggu pada saat menggunakan Aplikasi Shopee.
2. Aplikasi Shopee diharapkan dapat meningkatkan beragam event menarik seperti promo untuk barang tertentu sehingga respon konsumen akan menjadi lebih baik serta dapat merekomendasikan produk Shopee lebih banyak lagi kepada orang lain.
3. Aplikasi Shopee diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan Kepuasan, kepuasan merupakan faktor penting dalam pembentukan loyalitas. Dengan demikian Ketika konsumen loyal, konsumen tidak akan ragu untuk terus melakukan transaksi pembelian di Shopee.