

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Menurut hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. *E-service Quality* Toko Pshop pada konsumen Toko Pshop berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner responden menunjukkan *E-service Quality* termasuk dalam tingkat kriteria sedang.
2. *E-customer Satisfaction* Toko Pshop pada konsumen Toko Pshop berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner responden menunjukkan *E-customer Satisfaction* termasuk dalam tingkat kriteria sedang.
3. *E-customer Loyalty* Toko Pshop pada konsumen Toko Pshop berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner responden menunjukkan *E-customer Loyalty* termasuk dalam tingkat kriteria sedang.
4. Hasil analisi yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan *E-service Quality* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap *E-customer Satisfaction* konsumen Toko Pshop pada *marketplace shopee*.
5. Hasil analisi yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan *E-customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap *E-customer Loyalty* konsumen Toko Pshop pada *marketplace shopee*
6. Hasil analisi yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan *E-sevice Quality* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap *E-customer Loyalty* konsumen Toko Pshop pada *marketplace shopee*.
7. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *E-service Quality* positif berpengaruh tidak langsung terhadap *E-customer Loyalty* melalui *E-customer Satisfaction*

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian pada Toko Pshop yang mengambil judul pengaruh *E-service Quality* dan *E-customer Loyalty*, melalui *E-customer*

Satisfaction Toko Pshop pada *marketplace shopee*, maka peneliti memberikan saran antara lain:

1. Perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi *E-service Quality* Toko Pshop pada *marketplace shopee* agar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan saat berkomunikasi maupun ketika ada masalah.
2. Toko Pshop hendaknya selalu memperhatikan faktor-faktor yang membuat konsumen merasa puas, agar kepuasan konsumen pada Toko Pshop lebih meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. toko pshop harus bisa lebih memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh konsumen.
3. Toko Pshop harus mempunyai identitas atau ciri khas agar menjadi pembeda sehingga konsumen akan selalu ingat dan loyal di Toko Pshop.
4. *E-service Quality* pada Toko Pshop sudah baik, namun harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen lebih bagus lagi, dengan adanya *E-service Quality* yang bagus akan berdampak kepada kepuasan konsumen yang bagus juga.
5. Toko Pshop harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas, konsumen yang sudah puas akan memberikan sikap loyalnya pada Toko pshop untuk kedepannya.
6. Kemampuan dalam memberikan layanan elektronik yang bagus akan memberikan nilai lebih dimata konsumen, konsumen yang merasa dihargai dan dilayani secara baik dia akan loyal pada Toko Pshop.
7. Kemampuan membaca perilaku konsumen sangat penting didalam dunia bisnis. Toko Pshop harus bisa memberikan sikap professional dengan pelayanan elektronik yang bagus agar memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. Konsumen yang puas akan dengan sendirinya loyal terhadap pada Toko Pshop.