

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengujian data menggunakan PLS dan pembahasan hasil penelitian yang dikemukakan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik persepsi harga yang diterapkan dalam sebuah perusahaan akan menimbulkan serta mendorong sebuah loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa persepsi harga mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, semakin baik kepuasan pelanggan maka akan mendorong loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang harus diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut :.

1. Pada variabel Persepsi Harga menunjukkan bahwa banyak konsumen yang beranggapan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang customer butuhkan Maka diharapkan untuk e-commerce shopee dapat terus menjaga mutu jasa pihak ketiga agar

dapat memberi perhatian yang lebih untuk mempertahankan persepsi harga konsumen dengan selalu menawarkan jasa yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa harga yang harus dibayar sudah sepadan dengan manfaat yang konsumen rasakan.

2. Pada variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa banyak konsumen merasa puas pada pelayanan jasa yang di berikan oleh shopee. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar e-commerce Shopee selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen selalu merasa nyaman dan puas dengan jasa yang diberikan oleh e-commerce shopee, maka pelanggan akan melakukan kunjungan kembali dan mengedepankan kepuasan Pelanggan agar customer memiliki rasa loyalitas yang tinggi kepada e-commerce shopee.
3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk memasukkan faktor variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.