BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel independent (kepercayaan dan kualitas pelayanan*)* terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan*)* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan dapat memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan bukalapak yang artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan maka semakin meningkat pula loyalitas pelanggan bukalapak

2. Kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan bukalapak yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan bukalapak kepada pelanggan maka semakin meningkat pula loyalitas pelanggan terhadap bukalapak

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai pengambilan keputusan antara lain:

1. Untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan sebaiknya pihak manajemen Bukalapak perlu meningkatkan variabel Kepercayaan dengan memperhatikan kondisi niat baik, integritas dan kompetensi. Sehingga

pelanggan akan merasa nyaman dan loyal dalam berbelanja, hal ini sangat berpengaruh baik nantinya pada Bukalapak.com agar dapat mewujudan visi misi perusahaan untuk menjadi penyedia jasa *e-commerce* nomor satu di Indonesia.

2. Pihak manajemen perusahaan Bukalapak hendaknya memperhatikan dan mempertahankan Kualitas Pelayanan karena hal tersebut juga mempengaruhi Loyalitas Pelanggan serta selalu merespon dengan cepat masukan atau keluhan dari para pelanggan / pengguna jasanya.
3. Untuk penelitian selanjutnya yang mengambil obyek pada Bukalapak diharapkan dapat menggunakan variabel bebas lainnya. Agar peneliti lainnya mendapatkan ilmu dan pengetahuan baru di dalam melakukan penelitiannya dan juga sangat berdampak baik pada perusahaan karena dapat membantu perusahaan untuk dapat tumbuh dan berkembang menjadi lebih baik lagi