

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan program SmartPLS versi 3.0 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening sehingga dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

5.1.1 Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Tokopedia di Surabaya

5.1.2 Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna Tokopedia di Surabaya

5.1.3 Berdasarkan hasil uji hipotesis, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna Tokopedia di Surabaya

5.1.4 Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna Tokopedia di Surabaya

5.2 Saran

5.2.1 Diharapkan konsumen Tokopedia dapat memberikan ulasan positif dan saran yang membangun untuk penjual dan Tokopedia sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat menggunakan variabel intervening selain kepuasan konsumen yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen agar memperoleh pengaruh yang lebih besar sebagai variabel intervening antara variabel bebas terhadap variabel terikat.