

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan telah dilakukan analisa terkait “Pengaruh *Customer Experience* Dan Personalisasi *Artificial Intelligence* (AI) Terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Shopee (Studi Pada Konsumen *E-Commerce* Shopee)”, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji t diperoleh kesimpulan bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan hasil nilai yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yaitu secara parsial *Customer Experience* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) *E-Commerce* Shopee di Surabaya.
2. Berdasarkan hasil Uji t diperoleh kesimpulan bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan hasil nilai yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yaitu secara parsial Personalisasi *Artificial Intelligence* (AI) (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) *E-Commerce* Shopee di Surabaya.
3. Berdasarkan hasil Uji F diperoleh kesimpulan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan memperoleh nilai yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yaitu *Customer Experience* (X1) dan Personalisasi *Artificial Intelligence* (AI) (X2) berpengaruh secara simultan serta signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *E-Commerce* Shopee di Surabaya.

5.2 Saran

Meninjau dari hasil penelitian dan berpedoman pada keseluruhan hasil pengujian, maka terdapat beberapa saran yang dapat disimpulkan oleh penulis diantaranya:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menganalisis dan mengembangkan variabel lain yang lebih variatif terkait *e-commerce* Shopee selain *customer experience* dan personalisasi AI, sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih lengkap atas faktor atau variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan Shopee, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran khususnya untuk mempertahankan konsumen yang loyal. Kemudian, penulis berharap agar Shopee senantiasa mengembangkan teknologi berbasis AI untuk menunjang kemudahan penggunaan konsumennya dan menghadirkan *customer experience* yang unik serta positif.