

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 KESIMPULAN

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

1. Kualitas Pelayanan mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada Aplikasi Blibli.com. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan seseorang terhadap suatu produk karena berbagai faktor yang ditawarkan akan semakin tinggi pula rasa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut untuk terus membeli produk pada aplikasi Blibli.com.
2. Promosi mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada Aplikasi Blibli.com. Dapat dikatakan bahwa Semakin tinggi promosi yang dilakukan terhadap suatu produk didalam aplikasi ,akan semakin tinggi pula rasa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut untuk terus membeli produk pada aplikasi Blibli.com.

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat dikemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Aplikasi Blibli.com diharapkan mampu meningkatkan empati dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk membangun kepuasan pada pelanggan yang berbelanja di Blibli.com agar pelanggan merasa diperhatikan dengan keluhan yang disampaikan dan pada akhirnya rasa puas dirasakan oleh pelanggan tersebut.
2. Aplikasi Blibli.com diharapkan mampu meningkatkan promosi dengan berfokus pada promosi penjualan baik melalui media cetak maupun media massa untuk mendorong dalam peningkatan kepuasan pada pelanggan yang berbelanja di Blibli.com karena adanya promosi yang menarik dalam melakukan penjualan produknya.
3. Peneliti berharap untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk menggunakan variabel lain yang belum ditampilkan dalam penelitian ini, hal hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan suatu produk. Selain itu, juga dapat menggunakan objek penelitian lainnya selain Blibli.com untuk memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.