

## BAB V

### KESIMPULAN SERTA SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan sebelumnya, terkait dengan *Customer Experience* serta Personalisasi *Artificial Intelligence (AI)* terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada di Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Experience* berkontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwasanya semakin tinggi ataupun baik *customer experience* maka semakin tinggi juga loyalitas dari pelanggan untuk menggunakan produk Lazada. Pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi pada *e-commerce* Lazada karena memiliki *Think Customer Experience* yang baik dimana hal tersebut dapat memberikan pengalaman belanja yang baik serta mudah untuk pelanggan, sehingga membuat pelanggan melakukan *repeat order* serta memiliki loyalitas yang tinggi terhadap *e-commerce* Lazada.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis, diantaranya ialah :

1. *E-Commerce* Lazada diharapkan tetap mempertahankan serta meningkatkan *customer experience* yang telah dibentuk karena Lazada memiliki *think customer experience* yang baik dimana dapat memberikan berbagai pengalaman saat belanja pelanggan. Seperti, memberikan pengalaman yang

baik terhadap konsumen, menerima kritik serta saran dari konsumen serta memberikan inovasi terbaru untuk menunjang pengalaman belanja. Hal ini dibuktikan bahwasanya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

2. *E-Commerce* Lazada diharapkan tetap mempertahankan personalisasi *artificial intelligence (AI)*, dikarenakan pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Lazada karena sistem bahasa alami yang baik serta mudah dipahami, karena telah terbukti bahwasanya mempertahankan personalisasi *artificial intelligence (AI)* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian *e-commerce* Lazada menggunakan variabel yang berbeda seperti *user experience*, *user interface* serta *brand im*