

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Didasarkan hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh *Customer Experience* dan *Kepercayaan* terhadap *Loyalitas Pelanggan* Tokopedia di Surabaya, beberapa kesimpulan bisa diambil yaitu:

1. Hasil pengujian ini memberi petunjuk jika *Customer Experience* berkontribusi terhadap *Loyalitas Pelanggan* di tokopedia di Kota Surabaya. Hal ini memberi petunjuk jika makin baik pengalaman yang dirasakan pelanggan selama menggunakan Tokopedia, maka makin tinggi pula tingkat loyalitas mereka terhadap platform itu.
2. Hasil pengujian ini memberi petunjuk jika *Kepercayaan* berkontribusi terhadap *Loyalitas Pelanggan* di tokopedia di Kota Surabaya. Hal ini memberi petunjuk jika makin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap Tokopedia, maka makin tinggi pula loyalitas mereka dalam menggunakan platform itu secara berkelanjutan.

5.2 Saran

1. Tokopedia diharapkan bisa mempertahankan dan terus meningkatkan pengalaman pengguna dalam berbelanja, terutama dalam aspek kenyamanan dan kemudahan penggunaan platform, karena pengalaman

pengguna yang positif terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

2. Tokopedia diharapkan bisa mempertahankan dan terus meningkatkan kepercayaan pengguna, khususnya terkait dengan keamanan data pribadi dan kenyamanan bertransaksi, karena kepercayaan dalam bertransaksi terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan.
3. Untuk penelitian berikutnya, disarankan agar peneliti memakai variabel lain seperti kualitas layanan, promosi, harga, maupun faktor-faktor tambahan yang berhubungan dengan perilaku konsumen. Pendekatan ini diharapkan bisa memberi perspektif yang lebih luas mengenai aspek-aspek yang memberi pengaruh loyalitas pelanggan Tokopedia hingga hasil penelitian mampu memberi pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika konsumen pada platform e-commerce.