

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya, semakin baik Kualitas *Website* yang diberikan, maka akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
2. Kualitas *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Artinya, semakin baik Kualitas *Website* yang diberikan, maka akan meningkatkan Kepercayaan.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Artinya, semakin baik Kepercayaan yang diberikan perusahaan, maka akan semakin meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
4. Kepercayaan memediasi pengaruh Kualitas *Website* terhadap Loyalitas Pelanggan artinya bahwa Kualitas *Website* menjadi lebih berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan apabila melalui Kepercayaan.

5.2 Saran

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian dan analisis data sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian kualitas *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sehingga shopee harus memastikan *website* memiliki desain yang intuitif dan responsif untuk memudahkan navigasi pengguna. Optimalkan kecepatan *loading* halaman dan responsifitas antarmuka untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perbarui secara teratur konten dan fitur-fitur baru yang menarik untuk memberikan pengalaman yang segar dan menarik bagi pengguna sehingga pelanggan akan loyal.
2. Dari hasil penelitian Kualitas *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan sehingga shopee harus melindungi data pelanggan dengan enkripsi yang kuat akan memberikan rasa aman kepada pelanggan saat bertransaksi. ini juga menciptakan kesan bahwa *platform* peduli dengan

keamanan informasi pengguna sehingga pelanggan akan lebih percaya pada *marketplace* shopee dibanding *marketplace* lain

3. Dari hasil penelitian Shopee harus mempertahankan Kepercayaan dan memperbaiki beberapa indikator seperti penanggapan komplain konsumen, karena cukup banyak responden yang belum mendapat tanggapan yang tepat ketika melakukan komplain di Shopee. Selanjutnya berkaitan dengan pemberian kompensasi yang memadai terkait keterlambatan produk, karena banyak responden yang belum mendapatkan kompensasi yang memadai ketika mengalami keterlambatan dalam menerima produk dan produk kurang lengkap saat diterima.
4. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan signifikan memediasi pengaruh Kualitas *Website* terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut mengartikan bahwa H4 yang menyatakan Kualitas *Website* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui Kepercayaan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam mengkaji pengaruh Kualitas *Website* dan rating terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening untuk skala yang lebih besar, baik dengan menambahkan jangkauan yang diteliti maupun jumlah sampelnya.