BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. *Push Factors* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention* pengguna TikTok Shop ke Shopee, dengan kontribusi paling dominan dibandingkan variabel lain. Ketidakpuasan terhadap sistem transaksi, regulasi layanan, dan pengalaman belanja di TikTok Shop menjadi pemicu utama niat perpindahan.
2. *Pull Factors* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan *Push Factors*. Daya tarik fitur, promosi, dan kemudahan transaksi Shopee turut mendorong niat perpindahan, namun tidak sekuat dorongan untuk meninggalkan TikTok Shop.
3. *Mooring Factors* tidak terbukti memoderasi pengaruh *Push Factors* terhadap *Switching Intention*. Ketika ketidakpuasan sudah tinggi, hambatan perpindahan menjadi tidak relevan bagi pengguna.
4. Mooring Factors tidak terbukti memoderasi pengaruh *Pull Factors* terhadap *Switching Intention*. Ketertarikan terhadap Shopee dinilai sudah melampaui hambatan atau risiko perpindahan yang mungkin dirasakan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, berikut saran yang dapat diterapkan secara langsung oleh masing-masing pihak:

1. Bagi TikTok Shop, perlu memperbaiki stabilitas sistem pembayaran, memperjelas kebijakan refund, dan meningkatkan responsivitas layanan pelanggan untuk menekan ketidakpuasan yang memicu perpindahan.
2. Bagi Shopee, perlu menjaga konsistensi program promosi, keamanan transaksi, dan kualitas pengalaman pengguna agar pengguna yang baru berpindah tidak kecewa.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan mengganti variabel moderasi dengan konstruk lain seperti *variety seeking tendency* atau *consumer innovativeness*, memperluas wilayah sampel, serta mempertimbangkan penambahan variabel *Switching Behavior* dengan menempatkan *Switching Intention* sebagai variabel mediasi, sehingga dapat diketahui sejauh mana niat berpindah yang terbentuk benar-benar terealisasikan menjadi perilaku perpindahan yang nyata.