

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini serta saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Variabel daya tanggap, personalisasi dan keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kegunaan *website*, kualitas informasi dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu jaminan dan kegunaan *website*. Sedangkan variabel keandalan, personalisasi, kualitas informasi dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya agar lebih baik lagi dari penelitian ini yaitu

1. Penelitian ini dilakukan pada *e-commerce* dengan jenis *marketplace* sehingga hasil pada penelitian ini hanya relevan untuk *e-commerce* dengan

marketplace saja. Sebaiknya penelitian selanjutnya melakukan penelitian pada jenis *e-commerce* lainnya seperti *shopping mall* dan *toko online* di media sosial.

2. Sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel yang digunakan pada penelitian ini

