

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Dari analisa data serta hasil pengujian yang dilaksanakan menggunakan analisis *partial least square* (PLS) perihal pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan E-commerce sociolla, sehingga disimpulkan Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

Kesimpulan berikutnya yaitu, Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya Ketika kepercayaan para pelanggan naik atau turun, maka kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan atau tetap. selanjutnya, secara simulatan kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan dan kepercayaan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan kepercayaan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan implementasi dan hasil yang ada, diharapkan dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkannya, diantaranya seperti:

a. Bagi perusahaan

Penelitian yang dilakukan ini dapat membantu perusahaan sebagai referensi dalam meningkatkan strategi pemasaran. Dimana dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ataupun kepercayaan dari para pelanggan akan dapat berdampak bagi operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian dalam pembahasan, terkait kepuasan pelanggan dapat disarankan sociolla perlu mempertahankan jumlah produk yang ditawarkan kepada konsumen, lalu sociolla perlu meningkatkan variasi harga sehingga lebih terjangkau.

Pada kualitas pelayanan, sociolla perlu mempertahankan dalam memberikan solusi terhadap suatu permasalahan yang terjadi, sociolla juga perlu meningkatkan pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan para pelanggan.

b. Penelitian selanjutnya

Saran bagi penelitian selanjutnya, penelitian dapat dilakukan pengembangan menggunakan tema sejenis, dengan menambahkan atau mengganti variabel penelitian.