

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Dilihat berdasarkan analisis dan pembahasan, dapat dibuat simpulan diantaranya:

Pengalaman Konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Tokopedia harus terus meningkatkan pelayanan yang diberikan agar konsumen mendapatkan pengalaman konsumen dalam berbelanja menjadi semakin baik sehingga akan menjadi konsumen yang loyal.

Nilai Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Hal ini berarti seluruh manfaat yang diharapkan konsumen dari Tokopedia dapat dirasakan oleh konsumen dan memberikan manfaat kepada konsumen sehingga meningkatkan loyalitas konsumen.

Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Hal ini berarti konsumen merasakan kepuasan ketika berbelanja di Tokopedia sehingga meningkatkan loyalitas konsumen.

Pengalaman Konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan Konsumen. Hal ini artinya konsumen tidak merasakan pengalaman baik ketika menggunakan e-commerce Tokopedia sehingga tidak menimbulkan kepuasan dan loyalitas kepada konsumen

Nilai Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan Konsumen. Hal ini artinya konsumen mendapatkan semua manfaat ketika menggunakan e-commerce Tokopedia sehingga menumbuhkan loyalitas terhadap Tokopedia.

V.2. Saran

Berdasarkan uraian simpulan tersebut maka penulis dapat memberikan saran antara lain:

- a. Berdasarkan pada hasil nilai terendah pada outer loading pada indikator (PK1) Tokopedia sebaiknya dapat meningkatkan kembali desain pada

Tokopedia sehingga dapat menarik bagi konsumen. Pada (PK5) sebaiknya Tokopedia dapat menambah metode pembayaran. Pada (PK10) sebaiknya Tokopedia dapat menawarkan harga yang lebih rendah kepada konsumen, sehingga konsumen lebih mengutamakan Tokopedia.

- b. Untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan kembali penelitian dengan jumlah sampel, lokasi responden dan variabel bebas lainnya sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang bisa mempengaruhi loyalitas konsumen pada pengguna Tokopedia.

V.3. Keterbatasan Penelitian

Pada proses penyusunan penelitian dilakukan berdasarkan dengan pedoman yang telah diberikan dan ditetapkan, akan tetapi dalam prosesnya terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian, diantaranya:

- a. Pada penelitian ini menggunakan responden Mahasiswa Program Sarjana FEB UPN Veteran Jakarta angkatan 2018-2021 sehingga hasil pada penelitian cenderung homogen sehingga data kurang variatif dan tidak dapat melakukan penyamarataan pada loyalitas konsumen didaerah manapun.
- b. Pada penelitian hanya menggunakan pengalaman konsumen, nilai konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Sehingga faktor-faktor-faktor dalam pengujian kemungkinan tidak dapat menunjukkan secara penuh dan maksimal faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen.