

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.I Simpulan

Dapat disimpulkan melalui penelitian yang telah di analisis serta pembahasan dengan alat uji SmartPLS menggunakan metode SEM-PLS terkait loyalitas pelanggan *grocery online* Segari, dengan begitu dapat diperoleh simpulan yaitu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *grocery online* Segari. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa rasa loyal pada pelanggan akan semakin meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik ketika pelanggan menggunakan *grocery online* Segari. Namun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan buruk, maka loyalitas pelanggan menjadi menurun terhadap *grocery online* Segari. Kemudian untuk variabel kualitas produk menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *grocery online* Segari. Hal ini dikarenakan Pelanggan belum tentu loyal terhadap *E-Commerce Grocery Online* Segari apabila mereka mendapatkan produk yang berkualitas dikarenakan satu dan lain hal. Dengan demikian, perlu adanya perbaikan demi menciptakan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap *grocery online* Segari. Selanjutnya untuk kepuasan pelanggan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *grocery online* Segari. Hal ini memiliki arti bahwa semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap *grocery online* Segari. Namun, apabila loyalitas pelanggan menurun maka hal tersebut dikarenakan rasa puas pelanggan menurun terhadap *grocery online* Segari.

Terdapat dua jalur yang menggunakan variabel intervening diantaranya yang pertama adalah kualitas pelayanan secara tidak langsung menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang menggunakan *grocery online* Segari, yang mana hal ini menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membentuk loyalitas pelanggan agar

selalu menggunakan layanan *grocery online* Segari kembali. Namun apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk, maka kepuasan pelanggan akan menurun serta menurunkan loyalitas pelanggan untuk selalu menggunakan layanan *grocery online* Segari. Kemudian yang kedua adalah kualitas produk secara tidak langsung menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang menggunakan *grocery online* Segari, yang mana hal ini menjelaskan bahwa apabila kualitas produk yang diberikan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membentuk loyalitas pelanggan agar selalu memilih produk *grocery online* Segari kembali. Namun apabila kualitas produk yang diberikan buruk, maka kepuasan pelanggan akan menurun serta menurunkan loyalitas pelanggan untuk selalu memilih produk *grocery online* Segari.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan pada penelitian ini, terdapat saran untuk pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya, yang pertama bagi pihak perusahaan adalah untuk kualitas pelayanan agar jasa pelayanan *grocery online* Segari diharapkan untuk selalu berusaha mempertahankan kualitasnya dengan baik seperti yang saat ini telah dirasakan oleh pelanggan. Kemudian kedepannya diharapkan Segari mampu memperluas cakupan area pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan baik secara tatap muka dengan pelanggan maupun melalui layanan aplikasi yang dimiliki. Hal tersebut dibutuhkan demi menjaga hubungan yang sehat dan baik dengan pelanggan. Dengan demikian, kedepannya layanan *grocery online* Segari dapat menjadi pilihan utama bagi seluruh masyarakat dalam pembelian kebutuhan sehari-hari serta mampu bersaing dengan layanan jasa *grocery online* pesaing lainnya.

Kemudian untuk kualitas produk *grocery online* Segari diharapkan untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitasnya dengan baik seperti yang saat ini telah dirasakan oleh pelanggan. Terutama dalam kesesuaian dan kesegaran produk yang diharapkan oleh pelanggan. Hal tersebut dibutuhkan agar Segari dapat memenuhi kebutuhan pelanggan melalui produk-produk yang berkualitas. Dengan demikian, apabila produk yang diinginkan pelanggan sesuai, maka tentu akan

meningkatkan pula kepuasan maupun loyalitas pelanggan sehingga membuat pelanggan enggan beralih dari Segari serta kuat bersaing dengan pesain lainnya.

Selanjutnya untuk kepuasan pelanggan *grocery* online Segari diharapkan agar konsisten dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang sangat baik sesuai dengan ekspetasi dan harapan pelanggan serta kualitas produk yang sangat baik pula agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila Segari mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan baik, maka akan terciptanya loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan dan produk yang diberikan oleh Segari dan tidak akan berpaling terhadap pesaing lainnya. Terakhir, untuk variabel loyalitas pelanggan, berdasarkan pelanggan setia yang dimiliki oleh Segari hingga saat ini, diharapkan untuk tetap selalu menjaga kepercayaan pelanggan dalam menjadikan *grocery online* Segari sebagai pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Diharapkan pula kedepannya dapat meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun produk sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki. Dengan begitu, Segari akan terus mampu bersaing dengan kuat bersama pesaing lainnya

Kedua adalah saran bagi peneliti selanjutnya yang mana diharapkan mampu memperluas variabel lainnya dalam penelitian kedepannya seperti, *word of mouth*, harga, kepercayaan, dan lain sebagainya. Kemudian diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas cakupan penelitian dan menambah jumlah responden agar dapat menjelaskan pengaruh loyalitas pelanggan secara lebih terperinci dan lebih dalam.