

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang ada pada bab sebelumnya dengan menggunakan *SmartPLS 3.0* mengenai pengaruh *e-service quality* dan *customer experience* terhadap *repurchase intention* pengguna Shopee di Wilayah Tangerang maka dapat disimpulkan. Tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel *e-service quality* terhadap *repurchase intention*. Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-service quality* tidak mempengaruhi pengguna Shopee wilayah Tangerang dalam melakukan *repurchase intention*. Hal ini bisa terjadi karena ketika penelitian ini dilaksanakan sebagian besar pengguna Shopee tidak terlalu mementingkan tentang pelayanan secara digital yang diberikan Shopee kerana dianggap sudah nyaman dan mudah dalam penggunaannya. Terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel *customer experience* terhadap *repurchase intention* pengguna Shopee di wilayah Tangerang. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer experience* yang diciptakan dan diterapkan oleh Shopee membuat konsumen tertarik sehingga melakukan *repurchase intention* menggunakan Shopee di Tangerang. Hal tersebut menyebabkan bahwa *customer experience* berpengaruh terhadap *repurchase intention* di Shopee pada wilayah Tangerang.

V.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini *repurchase intention* pada Shopee untuk wilayah Tangerang paling besar dipengaruhi oleh *customer experience*, Shopee sudah dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan *repurchase intention*, namun tetap perlu adanya peningkatan dan inovasi dalam penciptaan *customer experience* agar konsumen tidak mendapatkan.

pengalaman yang buruk dalam menggunakan Shopee sehingga mereka bisa memberikan pengalamannya kepada para teman atau saudara dikemudian hari, sehingga dengan begitu akan berpengaruh secara otomatis dalam *repurchase intention* melalui Shopee. Kemudian untuk variabel *e-service* sendiri belum memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *repurchase intention*, oleh karena itu perlu adanya strategi untuk meningkatkan kualitas dari *e-service quality* lebih lanjut agar pengguna bisa melakukan *repurchase intention* melalui Shopee pada wilayah Tangerang. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kebutuhan masing-masing individu dalam mendapatkan pelayanan.

2. Peneliti juga memberi saran kepada peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian terkait *repurchase intention* agar menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar sekiranya mendapatkan hasil dan mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel lain terhadap *repurchase intention*. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan objek lain sehingga dapat memberikan pembaharuan dan inovasi lebih lanjut dari penelitian sebelumnya