

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dan dijelaskan peneliti melalui alat analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai loyalitas konsumen *online shop* NWE Label, maka diperoleh kesimpulan yaitu kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Artinya bahwa semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan *online shop* NWE Label kepada konsumennya, maka akan semakin meningkatkan tingkat loyalitas konsumen NWE Label dalam membeli produk di *online shop* NWE Label. Hal ini telah sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti.

Pada variabel kepuasan konsumen memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Artinya bahwa semakin konsumen puas akan layanan atau produk pada *online shop* NWE Label, maka akan semakin meningkatkan loyalitas konsumen NWE Label dalam membeli produk di *online shop* NWE Label. Hal ini telah sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti.

#### **V.2 Saran**

Dari hasil pembahasan dan uraian kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai langkah untuk memperbaiki usaha kedepannya agar lebih baik ialah sebagai berikut:

1. *Online shop* NWE Label dapat melakukan survey secara rutin kepada konsumennya berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan *online shop* NWE Label. Hal ini dilakukan mengingat bahwa ukuran atau tingkat kepuasan setiap konsumen berbeda-beda dan kepuasan merupakan suatu perasaan yang bersifat dinamis. Jika kualitas layanan yang diberikan optimal maka konsumen akan merasa puas dan akan bersikap loyal. Oleh karena itu, dibutuhkan kualitas layanan yang konsisten agar konsumen tidak ragu untuk melakukan pembelian secara berulang salah satunya

dengan meningkatkan kerapihan feed dan kecepatan menjawab pertanyaan konsumen di instagram *online shop* NWE Label.

2. *Online shop* NWE Label sebagai produsen penjualan produk harus mengutamakan layanan seperti kecepatan dalam hal transaksi, pembayaran yang dapat dijelaskan dan tidak membingungkan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh konsumen, sehingga konsumen memiliki loyalitas dalam berbelanja di *online shop* NWE Label.
3. Untuk peneliti selanjutnya jika meneliti penelitian ini diharapkan agar menambahkan beberapa variabel di luar variabel yang telah diambil oleh peneliti agar lebih bervariasi serta dapat mengetahui pengaruh terhadap loyalitas konsumen lebih mendalam guna menambah kesempurnaan penelitian.