

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada Bab IV maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Zalora, dengan demikian H1 terbukti.
2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Zalora, dengan demikian H2 terbukti.
3. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Zalora, dengan demikian H3 terbukti.
4. Variabel kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan Zalora melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*, dengan demikian H4 terbukti.

B. Saran

1. Bagi Zalora

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, sementara kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Dengan demikian apabila

Zalora ingin meningkatkan loyalitas pelanggannya maka yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Bagi peneliti selanjutnya

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan variabel-variabel lainnya selain kualitas produk, terutama variabel yang diperkirakan mempunyai tingkat pengaruh yang kuat terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, seperti kualitas website dan harga produk.