

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *Electronic Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee.
2. Variabel *Brand Ambassador* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee.
3. Variabel *Price Discount* memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee.
4. *Electronic Service Quality*, *Brand Ambassador* dan *Price Discount* mampu menjelaskan variasi perubahan variabel dependen Loyalitas Pelanggan sebesar 59,9%, sedangkan 41,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Shopee

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Electronic Service Quality*, dan *Price Discount* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Shopee, oleh karena itu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap *marketplace* Shopee maka hal-hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan elektronik

serta sering melakukan promo harga diskon sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Shopee.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini ketiga variabel yaitu, *Electronic Service Quality*, *Brand Ambassador* dan *Price Discount* hanya dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 59,9%, maka dalam penelitian selanjutnya diharapkan para peneliti dapat mengembangkan variabel-variabel lain yang memungkinkan memberikan pengaruh yang lebih besar.