

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.
3. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian maka disarankan sebagai berikut :

1. Bagi Shopee hendaknya selalu tanggap dalam melayani kebutuhan dan keluhan konsumen agar mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan
2. Shopee perlu memperhatikan kualitas produk, terutama mengenai daya tahan produk karena itu merupakan salah satu factor yang sangat mempengaruhi minat beli ulang pelanggan.
3. Bagi Shopee sebaiknya dapat terus meningkatkan minat beli ulang konsumennya dengan konsep tampilan fitur website yang menarik.
4. Shopee dapat menciptakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan berbagai produk yang terjangkau.