

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
2. Diskon berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
3. Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
4. Diskon tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
5. Minat Beli Ulang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
6. Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung.
7. Diskon tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang didapatkan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji hipotesis, maka peneliti memberikan

saran yaitu agar perusahaan layanan pesan antar makanan ShopeeFood dapat meningkatkan minat beli ulang dan loyalitas pelanggannya dengan memberikan diskon pada setiap kategori produk dan memberikan kualitas pelayanan elektronik yang baik berupa *loading times* yang cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan elektronik dan diskon sebagai variabel independen dan variabel minat beli ulang sebagai variabel mediasi/intervening yang bisa memperkuat variabel bebas yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan ShopeeFood. Untuk penelitian mendatang masih memungkinkan menambah variabel lain untuk menjelaskan loyalitas pelanggan.