

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen pada *marketplace* shopee, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada *marketplace* shopee.
2. Kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada *marketplace* shopee.
3. Kualitas produk dan kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada *marketplace* shopee.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada *marketplace* shopee, saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kehandalan perusahaan dengan selalu memberikan produk yang memiliki kualitas baik dan konsisten pada garansi yang telah ditetapkan oleh *marketplace* shopee jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan.
2. Mempertahankan rasa percaya konsumen pada *marketplace* shopee yang saat ini dimiliki terutama pada reputasi yang telah dibangun oleh perusahaan sehingga selalu memiliki nilai baik di benak konsumen dan perusahaan harus selalu mampu diandalkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam berbelanja online.
3. Memperhatikan faktor loyalitas konsumen yang dimana masih rendahnya tingkat komitmen konsumen untuk terus berbelanja online di *marketplace* shopee.