

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di e-commerce Shopee. Pelanggan cenderung lebih loyal jika harga yang ditawarkan dianggap sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diterima.
2. Citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di e-commerce Shopee. Semakin kuat citra merek Shopee di mata pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia berbelanja di platform tersebut.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di e-commerce Shopee. Pelayanan yang baik, seperti respons cepat, kemudahan dalam transaksi, dan layanan pelanggan yang responsif, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka.
4. Secara simultan, persepsi harga, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di e-commerce Shopee. Dari ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan..

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Menjaga dan meningkatkan persepsi harga dengan menawarkan harga yang kompetitif serta memberikan promo dan diskon yang menarik untuk meningkatkan daya tarik pelanggan.
2. Memperkuat citra merek Shopee dengan strategi pemasaran yang lebih efektif, termasuk promosi yang menarik dan membangun kepercayaan pelanggan melalui testimoni dan ulasan positif.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan respon terhadap pelanggan, kejelasan informasi produk, serta sistem pengembalian barang yang lebih mudah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Memanfaatkan teknologi AI dan big data untuk memahami preferensi pelanggan dan memberikan rekomendasi produk yang lebih personal agar pengalaman belanja pelanggan lebih optimal.