

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan e-commerce bukalapak (program studi manajemen pemasaran).”, maka peneliti telah memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa mayoritas jawaban responden dengan rata-rata jawaban setuju dan sangat setuju sebanyak 78% . Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor loyalitas pelanggan.
- Variabel loyalitas pelanggan dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa mayoritas jawaban responden dengan rata-rata jawaban setuju dan sangat setuju sebanyak 69%. Ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan
- Dalam persamaan regresi linearnya yaitu:  $Y = 4.649 + 0.323x$ . Koefisien kualitas pelayanan memiliki nilai yang positif, maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan dinyatakan positif.

## **b. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran diantaranya:

- Untuk Perusahaan Bukalapak  
Sebaiknya Bukalapak lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Supaya pelanggan Bukalapak nyaman berbelanja di Bukalapak dan akan berbelanja lagi di Bukalapak. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kepuasan pelanggan.
- Untuk peneliti selanjutnya  
Untuk peneliti selanjutnya apabila ingin menggunakan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, sebaiknya menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan sebagai variabel independen untuk mengetahui faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.