

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan pelanggan diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan yang menggunakan *e-commerce* lazada pada masyarakat Kota Kupang.
2. Variabel kepercayaan pelanggan diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan *e-commerce* lazada pada masyarakat Kota Kupang.

#### **5.2 Implikasi Teoritis**

Teori kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan dikemukakan oleh Solomon (2017), Solomon menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan keseluruhan pelanggan mengenai produk atau jasa yang telah dibeli pelanggan. kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas dan senang. Pelanggan yang puas terhadap barang dan jasa, kemungkinan besar akan membeli ulang dari penyedia barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang mampu memuaskan pelanggan akan dapat

meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya karena ada pembelian ulang dari pelanggan. Hasil penelitian saya mendukung teori yang disampaikan oleh Solomon serta sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Khafidhatur Rafiah (2022).

Teori kepercayaan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan dikemukakan oleh Hasan (2014), faktor yang menentukan loyalitas pelanggan yaitu kepercayaan pelanggan, Kepercayaan didefinisikan sebagai persepsi kepercayaan terhadap keandalan perusahaan yang ditentukan oleh konfirmasi sistematis tentang harapan terhadap tawaran perusahaan. Hasil penelitian saya mendukung teori yang disampaikan oleh Hasan. Serta sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Khafidhatur Rafiah (2022).

### **5.3 Implikasi Terapan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Dengan diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki kategori rendah pada indikator produk yang dipesan sesuai harapan maka perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan seller mendeskripsikan produk sesuai dengan kualitas produk sehingga produk yang sampai ke konsumen sesuai dengan harapan.

2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih jauh indikator kepuasan pelanggan karena memiliki kategori sedang dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lainnya yang tidak dapat diteliti oleh penulis.