

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pengukuran loyalitas pelanggan yang telah dikembangkan telah terbukti berhasil dan digunakan untuk menghitung tingkat loyalitas pelanggan pelanggan Shopee.
2. Hasil dari model SEMPLS yang telah dikembangkan berhasil menunjukkan pengaruh positif antara e-service quality dan e-security seals terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
3. Hasil pengukuran CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Shopee berada dalam kategori "Sangat Puas," sementara hasil pengukuran CLI dalam kategori "Sangat Loyal." Hasil menunjukkan bahwa Shopee memiliki tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas yang tinggi. Shopee telah berhasil membangun hubungan yang baik dan mempertahankan pelanggan setia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil saran sebagai berikut:

1. Pihak Shopee perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap aspek layanan *E Service Quality* yang menunjukkan nilai rendah oleh responden, yang berarti ada ruang untuk perbaikan dalam pengalaman pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya akan melakukan pengujian ulang terhadap loyalitas pelanggan dengan memperluas cakupan variabel, jumlah responden dan mempertimbangkan penggunaan metode terbaru seperti analisis regresi lanjutan, analisis jalur, atau machine learning untuk memprediksi faktor-faktor yang lebih akurat yang berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan.