

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan, simpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut

1. *Website Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction*. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan “*Website Image* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*” dapat diterima.
2. *Online Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction*. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan “*Online Knowledge* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*” dapat diterima.
3. *Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Loyalty*. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan “*Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Loyalty*” dapat diterima.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, disarankan untuk mencoba meneliti toko *online* lainnya karena pada penelitian ini hanya terbatas pada konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli pada *Online Shop* penelitian ini dapat diketahui bahwa semua respondennya adalah perempuan. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memilih obyek yang lain yang melibatkan responden laki-laki untuk mengetahui apakah jenis kelamin juga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen

5.2.2 Saran Praktis

1. Pihak shopee lebih memfokuskan untuk meletakkan iklannya pada satu tempat sehingga saat konsumen mencari barang konsumen tidak terganggu.
2. Shopee sebaiknya menata ulang tata letak desain agar lebih menarik minat beli konsumen dan agar lebih menonjolkan ciri khas dari shopee.
3. Shopee harus meningkatkan kemudahan bagi konsumen dari proses pemesanan hingga konsumen melakukan pembelian sehingga konsumen merasa nyaman melakukan pembelian pada shopee.
4. Shopee sebaiknya memepertahankan promo-promo yang di miliki shopee seperti gratis ongkir ke seluruh Indonesia agar para konsumen merasa akrab dengan situs online tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bisnis liputan 6.com., 2016, transaksi e-commers bakal tembus 8 triliun diakses 17 Desember 2017.
<http://bisnis.liputan6.com/read/2630155/transaksi-e-commerce-bakal-tembus-rp-68-triliun-ini-pr-asosiasi?source=search>.
- Databox.com transaksi e- commerce naik 500% dalam 5 tahun, diakses 16 November 2017.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/16/transaksi-e-commerce-indonesia-naik-500-dalam-5-tahun>
- Etalasepustaka.blogspot.co.id, 2016 Pengertian & Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli, diakses 30 Agustus 2017.
<https://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>
- Ghozali Imam, 2013, Analisis Multivariate Program, edisi ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali Imam dan Fruad,SET, 2005, *Structural Equation Modeling*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurryati Ratih, 2010, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, CV Alfabeta, Bandung.
- Jacobsen, 2004, *The Creation of Customer Loyalty - A Qualitative Research of the Bank Sector*, Kristianstad University Department of Business Studies Bachelor of Science in International Business FEC 685.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.
- Liputan6.com, 2015, ini yang bikin Shopee beda dengan aplikasi belanja online lainnya, diakses 1 Januari 2018.
<http://tekno.liputan6.com/read/2379358/ini-yang-bikin-shopee-beda-dengan-aplikasi-belanja-online-lain>.

Oliviaagnez.wordpress.com, *Pengertian Website dan contohnya* diakses 16 Januari 2017.

<https://oliviaagnez.wordpress.com/2016/02/18/pengertian-website-dan-contohnya/>

Pereira, 2016. *Online purchase determinants of loyalty: The mediating effec*, Potugal : *Journal of retailing an consumer services*, Lisbon University institute Portugal.

Sangadji, dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, CV Andi offset, Yogyakarta.

Sudarti, 2013, *peningkatan loyalitas pelanggan dalam konteks biaya berpindah*, Semarang : Fakultas ekonomi universitas Islam sultan agung Semarang.

Tahuman Zainuddin, 2016, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*, proram Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.

Tipsserbaserbi.com *pengertian Website image* menurut para ahli di akses 20 Oktober 2017

<https://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-website-menurut-para-ahli.html>

Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

Utami Christina Whidya, 2010, *Manajemen Ritel Stratrgi dan Iplementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta.

Wikipedia.org *Perdagangan elektronik* di akses 19 September 2017.

https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik

Yamin Sofian, dan Kurniawan Heri, 2009, *Structural Equation modeling* , Salemba Infotek, Jakarta.