

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan loyalitas dan kepercayaan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lazada.co.id mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan Lazada.co.id
2. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dari Lazada.co.id akan menimbulkan kepercayaan yang kuat di mata konsumen Lazada.co.id
3. Persepsi kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa meski pelayanan yang diberikan oleh Lazada sudah baik, belum tentu akan membuat konsumen dari Lazada itu akan menjadi loyal kepada Lazada.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa jika konsumen dari Lazada ini merasa puas belum tentu konsumen akan loyal kepada Lazada.
5. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang sudah sangat percaya dengan Lazada pasti

konsumen tersebut akan loyal dan akan menggunakan Lazada sebagai prioritas utama dalam berbelanja *online*.

6. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalita melalui kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa jika Lazada memiliki pelayanan yang baik maka pasti konsumen dari Lazada akan merasa terpuaskan dengan layanan tersebut, dan pasti konsumen dari Lazada tersebut akan loyal dan akan terus berbelanja di situs Lazada.co.id
7. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa jika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik maka rasa percaya akan timbul di diri konsumen tersebut, dan dari rasa kepercayaan tersebut akan timbul pula rasa loyal dari konsumen Lazada.

## **B. Saran**

1. Saran bagi Lazada untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting bagi suatu perusahaan. Jika suatu perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, memiliki rasa percaya dan pasti akan loyal ke perusahaan tersebut
2. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah untuk mengukur loyalitas konsumen dari suatu perusahaan belum cukup hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, tapi masih banyak lagi variabel yang baik untuk mengukur loyalitas konsumen.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Tidak semua responden atau pelanggan dari Lazada.co.id yang menjadi subyek pada penelitian ini.
2. Masih banyak variabel yang bisa dipakai untuk mengukur loyalitas konsumen dari Lazada.