

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan uraian analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka diajukan beberapa kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Konsumen pengguna *website e-commerce* memiliki tingkatan loyalitas berdasarkan dimensi *habitual buyer* yang tinggi.
2. Konsumen pengguna *website* Shopee di Kota Padang memiliki *satisfied buyer* yang tinggi.
3. Konsumen pengguna *website* Shopee di Kota Padang juga berada pada kategori *habitual buyer* yang tinggi.
4. Konsumen di Kota Padang yang berbelanja *online* melalui *website* Shopee juga memiliki tingkatan loyalitas yang diamati dari dimensi *like the brand* yang tinggi.
5. Konsumen yang menggunakan *website* Shopee di Kota Padang juga memiliki *committed buyer* yang relatif tinggi untuk terus menggunakan *website* berbelanja online tersebut.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan yang peneliti miliki. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Metode analisis yang digunakan saat ini hanya dalam bentuk deskriptif dan tidak melakukan analisis secara statistik sehingga mempengaruhi ketepatan hasil analisis yang diperoleh.
2. Sulitnya bagi peneliti untuk memperbesar jumlah sampel mengingat penelitian dilakukan pada masa pandemi, sehingga mempengaruhi akurasi hasil penelitian yang diperoleh.

### **5.3 Saran**

Sesuai dengan uraian kesimpulan dan keterbatasan penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pengelola *website* Shopee diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan terus berusaha menyajikan aneka merek produk berkualitas dan original kepada setiap konsumen. Ketika kelengkapan produk terus meningkat maka komitmen atau loyalitas konsumen akan dapat ditingkatkan..
2. Pengelola *website* diharapkan dapat menjaga komitmen konsumen melalui penerapan strategi promosi yang jitu serta memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran produk, sehingga akan mendorong meningkatnya kenyamanan dan loyalitas konsumen untuk menggunakan *website e-commerce* Shopee.
3. Peneliti dimasa mendatang diharapkan menggunakan jumlah atau ukuran sampel yang lebih besar, serta mencoba menggunakan pendekatan statistik dalam melakukan analisis terhadap loyalitas konsumen, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih tepat dan akurat.