

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas belanja *online*, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis pertama (H1), diperoleh hasil bahwa faktor penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sehingga H1 diterima.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis kedua (H2), diperoleh hasil bahwa faktor penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga H2 diterima.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga (H3), diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga H3 diterima.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis keempat (H4), diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sehingga H4 ditolak.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis kelima (H5), diperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sehingga H5 diterima.

B. Saran

1. Setting penelitian perlu di perluas ke berbagai wilayah agar diperoleh data yang lebih akurat.
2. Dalam penelitian selanjutnya, perlu adanya pengembangan variabel dengan mengganti atau menambahkan variabel lain yang lebih relevan.
3. Bagi aplikasi belanja *online* OLX, diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi OLX agar nantinya konsumen dapat merasa puas dan loyal dengan selalu menggunakan OLX.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Sampel penelitian hanya terbatas di wilayah Kota Yogyakarta.
2. Kedua variabel yang diteliti dirasa belum cukup untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen.