

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana individu merasakan secara positif berbagai macam dimensi dari kualitas layanan *Shopee PayLater* masuk dalam kategori sangat baik dan sangat baik. Dimensi kualitas layanan terdiri dari 7 dimensi yaitu Efisiensi, Reliabilitas, Pemenuhan, Daya Tanggap, Kompensasasi, Kontak masuk dalam kategori sangat baik, dan Dimensi Pribadi masuk dalam kategori baik
2. Loyalitas pelanggan menggambarkan sejauh mana individu merasakan secara positif berbagai macam faktor/dimensi dari loyalitas pelanggan masuk dalam kategori sangat sangat baik. Loyalitas pelanggan terdiri dari 4 faktor yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing masuk dalam kategori sangat baik.

5.2 Saran

1. Untuk 7 indikator dari kualitas layanan rata-rata sudah sangat baik, artinya pihak *Shopee PayLater* sebaiknya dapat menjaga dan mempertahankan kondisi tersebut.
2. Untuk 4 indikator dari loyalitas pelanggan rata-rata sudah sangat baik, artinya pihak *Shopee PayLater* sebaiknya dapat menjaga dan mempertahankan kondisi tersebut.