

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Service quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang di toko *online* shopee.
2. *E-Satisfaction* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang di toko *online* shopee.
3. *Shopping experience* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang di toko *online* shopee.

#### **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut:

1. Melihat hasil dari hasil skor variabel *e-service quality* terhadap pembelian ulang di toko *online* shopee terdapat pengaruh signifikan. Bagi perusahaan sebaiknya dapat mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen secara *online*. Dengan mempertahankan kualitas layanan secara *online* dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam melakukan pembelian ulang secara *online*.
2. Melihat hasil dari hasil skor variabel *e-satisfaction* terhadap pembelian ulang ada toko *online* shopee terdapat pengaruh signifikan. Bagi perusahaan

sebaiknya mengutamakan kepuasan konsumen baik dari segi produk maupun pelayanan, demi kenyamanan dan keamanan konsumen dalam menjalankan transaksi.

3. Melihat hasil dari hasil skor variabel *shopping exsperince* terhadap pembelian ulang di toko *online* shopee terdapat pengaruh signifikan. Sebaiknya perusahaan harus memperhatikan pelapak yang sering kali mengecewakan konsumen dengan barang yang telah ditawarkan. Karena untuk menjadikan konsumen percaya perusahaan harus memberikan kesan yang baik agar tidak kecewa untuk kembali berbelanja.

#### **5.2.1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah-jumlah variabel-variabelnya baik variabel *dependen* maupun *independen* dan menggunakan teknik analisis yang berbeda. Sehingga nantinya dapat digunakan dengan penelitian yang lebih bervariasi.