

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari seluruh rangkaian aspek penelitian serta uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 25 pada pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Sociolla (Studi Kasus Pada Konsumen di Bekasi)” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *Customer Relationship Management* dan *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu sebesar 0,610 yang berarti sebesar 61% variabel *Customer Relationship Management* dan *E-Service Quality* dapat dijelaskan, dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan sedangkan 39% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Variabel *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0,524 yang berarti 52,4% variabel *customer relationship management* dapat dijelaskan, bahwa dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan sedangkan 47,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.
3. Variabel *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0,581 yang berarti 58,1%

variabel *e-service quality* dapat dijelaskan, bahwa dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan sedangkan 41,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Sociolla harus mampu mempertahankan serta meningkatkan konsistensinya dalam mengelola hubungannya dengan pelanggan. Hal ini tentunya akan menjadikan pelanggan merasa lebih dekat dengan Sociolla dan lebih tertarik dengan Sociolla dibandingkan dengan kompetitor lainnya.
2. Meningkatkan *e-service quality* pada *website* dan aplikasi Sociolla agar lebih baik dari sebelumnya. Sociolla dapat memberikan *e-service quality* yang tepat bagi para pelanggan dan harus terus meningkatkan performa atau kualitas layanan yang diberikan, dalam hal ini terkait dengan kualitas layanan aplikasi atau *e-service quality* baik dari segi kualitas keandalan layanan ataupun kualitas tampilan aplikasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang belum diteliti pada penelitian ini agar lebih bervariasi terutama untuk variabel bebas (independen).