

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan Emosional terhadap Loyalitas Konsumen pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebagai pengguna aplikasi Shopee, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen apabila pengalaman pelanggan baik maka Loyalitas/kepercayaan pelanggan juga meningkat.
2. Keterikatan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen apabila keterikatan Emosional baik maka loyalitas/Kepercayaan pelanggan juga Tinggi
3. Pengalaman pelanggan dan Keterikatan emosional secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen artinya apabila pelanggan konsumen dan keterikatan emosional baik maka akan mempengaruhi pembelian

#### **1.2 Saran**

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

1. Shopee perlu meningkatkan kualitas layanan pelanggan dengan mempercepat respons terhadap keluhan serta memberikan solusi yang lebih efektif. Implementasi chatbot berbasis AI yang lebih cerdas dan peningkatan pelatihan bagi tim customer service

- dapat menjadi solusi, Terdapat nilai terendah sebesar 4,55 pada pernyataan “ Shopee memberikan solusi yang memuaskan ketika saya menghadapi masalah”
2. Shopee dapat meningkatkan daya tarik promosi dengan lebih banyak personalisasi berdasarkan preferensi pengguna. Selain itu, transparansi dalam mekanisme promo serta frekuensi penawaran eksklusif bisa membantu meningkatkan antusiasme pelanggan, Terdapat nilai terendah sebesar 4,59 pada pernyataan saya merasa antusias setiap kali ada promosi atau atau penawaran baru di shopee.

Shopee perlu meningkatkan fitur-fitur aplikasi agar lebih interaktif dan menarik, seperti pengalaman belanja yang lebih dipersonalisasi serta fitur rekomendasi produk yang lebih relevan. Selain itu, peningkatan sistem reward atau loyalty points juga bisa memperkuat keinginan pelanggan untuk tetap berbelanja di Shopee, terdapat nilai terendah 4,55 pada pernyataan yaitu “ saya merasa puas dengan pengalaman belanja saya di shopee, sehingga saya ingin berbelanja lagi.