

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Bagus. Com. dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Simpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas di TokoBagus.com.
2. Penelitian ini tidak menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memoderasi.

5.2 Saran

Setelah melakukan pengamatan langsung dan mengacu pada hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya selanjutnya, yaitu:

Sebaiknya penelitian berikutnya memakai program Amos atau menambahkan pertanyaan di variable Kepuasan .