

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil riset maka didapatkan kesimpulan yaitu:

1. Duta merek berpengaruh substansial terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia.
2. Citra merek berpengaruh substansial terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia.
3. Keputusan pembelian berpengaruh substansial terhadap loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Tokopedia.
4. Duta merek berpengaruh substansial terhadap loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Tokopedia.
5. Citra merek tidak berpengaruh substansial terhadap loyalitas pelanggan pada *e-commerce* Tokopedia.
6. Duta merek berpengaruh substansial terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia.
7. Citra merek berpengaruh substansial terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan
Duta merek dan citra merek dari *e-commerce* Tokopedia telah mampu memberikan pengaruh yang baik untuk keputusan pembelian pelanggan, dengan demikian diharapkan hal tersebut terus dipertahankan oleh *e-commerce* Tokopedia agar pelanggan yang memiliki loyalitas dapat terus bertambah untuk perusahaan. Hasil penelitian ini juga dapat dipergunakan oleh perusahaan untuk sarana informasi tambahan bagi perusahaan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Riset selanjutnya bisa menambah variabel lain untuk dikaji atau dapat mengganti variabel lain yang masih relevan untuk perkembangan penelitian selanjutnya. Dan untuk mengembangkan penelitian ini dapat juga diperluas untuk cakupan wilayah penelitian seperti di Jabodetabek, guna mengetahui lebih luas berkenaan dengan tanggapan responden.