

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data melalui alat uji *SmartPLS*, serta pembahasan yang telah diulas dan dipaparkan peneliti mengenai kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee maka simpulan dari penelitian kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan indikator yang paling berkontribusi adalah jaminan data atas resiko. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Shopee kepada pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan Shopee dalam menggunakan dan membeli produk pada *e-commerce* Shopee. Hal tersebut searah dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti. Pada variabel kepercayaan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan indikator yang paling berkontribusi adalah kemauan penjual dalam memberikan kepuasan. Artinya, bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan Shopee, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dalam menggunakan dan membeli produk pada *e-commerce* Shopee. Hal tersebut searah dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

#### **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penjabaran kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan evaluasi perusahaan kedepannya agar dapat lebih baik sebagai berikut:

1. *E-commerce* Shopee dapat melakukan survei rutin kepada pelanggannya yang berkaitan dengan kepercayaan dan kualitas akan pelayanan yang diberikan Shopee. Hal tersebut dilaksanakan mengingat kepuasan pelanggan memiliki ukuran serta tingkatan berbeda-beda yang didasari dari pengalaman yang dirasakannya. Jika kepercayaan dan kualitas akan pelayanan yang diberikan Shopee maksimal maka konsumen akan merasa puas.

2. Mengingat persaingan yang ketat pada industri *e-commerce* ini, sehingga diharapkan Shopee selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkannya dan senantiasa melakukan inovasi berupa fitur-fitur pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya yang berfokus kepada kompensasi atau penanggung jawaban biaya penyelesaian masalah yang pelanggan Shopee rasakan. Selain itu, untuk mempertahankan dan terus meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan, Shopee dapat terus berinovasi fokus pada fitur-fitur *ability* atau jaminan atas kepuasan dan keamanan pelanggan Shopee. Sehingga, hal tersebut akan meningkatkan rasa yakin dan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan aplikasi/situs Shopee untuk berbelanja yang mana akan berdampak kepada kepuasan pelanggan.