

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dengan menggunakan alat *smartPLS* dan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan *online* memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan perbelanjaan di shopee. sehingga dinyatakan bahwa hipotesis yang telah dibuat sebelumnya telah sesuai. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen shopee didominasi oleh konsumen berjenis kelamin perempuan yang berusia 21- 30 tahun berprofesi sebagai karyawan yang berpenghasilan diatas Rp. 5000.000,- untuk memenuhi kebutuhan mereka saat ini sangat membutuhkan situs *online shop* yang memiliki kualitas layanan *online* dan kualitas produk yang baik sehingga konsumen tidak ragu dalam berbelanja.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan *online* Shopee memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan hal ini dibuktikan berdasarkan jalur 0.807 yang diartikan bahwa konsumen sangat memperhatikan kualitas layanan *online*. Shopee sebagai *e-commerce* memberikan kualitas layanan *online* terbaiknya kepada konsumen dimulai dari kemudahan dalam mengakses situs *web site* Shopee. kualitas *web site* Shopee dinilai baik serta ada dalam pikiran konsumen.
3. Hasil penilitan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai pada koefisien jalur sebesar 0.161 yang artinya bahwa kualitas produk pun mendukung dalam kepuasan konsumen saat berbelanja secara *online* di *online shop*. Shopee sebagai salah satu *online shop* memberikan kualitas produk terbaik dengan kesesuaian produk yang ditawarkan dengan yang diterima oleh konumen. Dengan bgitu variabel kualitas produk memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk yangdiberikan maka kepuasan konsumen pun ikut meningkat. Hal ini pun telah sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil bahasan beserta kesimpulan diatas, dengan begitu peneliti menyarankan untuk mempertahankan dan memperbaiki yang dirasa kurang baik dengan melakukan sebagai berikut ini:

1. Dilihat dari hasil penelitian pada variabel kualitas layanan *online*, peneliti memberikan saran untuk terus meningkatkan kualitas web. Agar terus mudah diakses dikarenakan banyak konsumen memperhatikan kemudahan dalam mengakses situs *web* Shopee.
2. Dilihat dari hasil penelitian untuk variabel kualitas produk, peneliti memberikan saran untuk terus memerhatikan kesesuaian produk yang ditawarkan dengan yang akan diterima oleh konsumen. Dikarenakan banyak konsumen memerhatikan kesesuaian apa yang tercantum dideskripsi produk di *website* Shopee (yang ditawarkan) dengan apa yang akan mereka dapatkan.
3. Untuk penelitian selanjutnya jika meneliti penelitian yang serupa diharapkan untuk menambah variabel diluar penelitian ini.