

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis beserta pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada setiap babnya dengan menggunakan alat ukur SmartPLS dalam melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok” dapat disimpulkan bahwa:

Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok dimana pada indikator yang peneliti gunakan dalam variabel kepercayaan yaitu kompetensi, integritas, kejujuran dan kebajikan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Shopee. kepercayaan pada suatu platform belanja online dapat menciptakan kepuasan pelanggan melalui penyediaan barang yang asli, komitmen shopee yang ingin menciptakan pengalaman belanja yang aman dan bisa dipercaya, penyediaan barang yang sesuai dengan tampilan produk serta memberikan pelayanan yang layak dan semestinya kepada pelanggan. Tentunya ini telah sesuai dengan hipotesis yang peneliti tetapkan pada sebelumnya dimana kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu hipotesis yang peneliti tetapkan dapat diterima.

Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok dimana pada indikator yang peneliti gunakan dalam variabel keamanan yaitu kerahasiaan informasi, keutuhan informasi, autentikasi dan tersedianya informasi tidak menjadi faktor yang dapat membuat pelanggan puas terhadap Shopee. Semakin tingginya keamanan yang diberikan oleh Shopee kepada pengguna tidak terlalu berpengaruh dalam kepuasan pelanggan itu sendiri. Tentunya ini tidak sesuai dengan hipotesis

yang peneliti tetapkan sebelumnya dikarenakan hasil penelitian yang ditemukan negatif dan tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok. Dimana pada indikator yang peneliti gunakan dalam variabel tersebut yaitu realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik ternyata tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok. Kualitas pelayanan yang diberikan Shopee tetap sama dengan apa yang diperoleh oleh pengguna saat biasa menggunakannya. Tentunya ini tidak sesuai dengan hipotesis yang peneliti tetapkan sebelumnya dikarenakan hasil penelitian yang ditemukan negatif dan tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak.

V.5.2 Saran

Dari kesimpulan yang sudah peneliti buat, peneliti memberikan usulan kepada perusahaan Shopee sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan:

Variabel Kepercayaan:

Kompetensi, Periset menyarankan kepada Shopee agar nantinya dapat meningkatkan kualitas baik itu dari segi pengetahuan dari customer service dalam menanggapi keluhan pelanggan, meningkatkan keterampilan para pekerja yang terlibat di Shopee serta dapat menumbuhkan perilaku kerja yang baik dari masing-masing pihak yang berada di Shopee.

Integritas, periset menyarankan kepada Shopee agar nantinya dapat dengan konsisten memberikan barang yang sesuai dengan tampilan yang berada baik itu di aplikasi maupun website, memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk serta memberikan pelayanan gratis ongkir yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh Shopee kepada pelanggan.

Kejujuran, periset menyarankan kepada Shopee agar dapat memberikan keterangan yang jujur kepada pelanggan terkait dengan

penyediaan barang, harga yang ditetapkan pada suatu barang serta dapat memberikan informasi yang benar terkait dengan pengembalian dana yang sering kali dikeluhkan pelanggan kepada Shopee.

Kebajikan, periset menyarankan kepada Shopee agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan dengan menyediakan pelayanan baik dari customer serta jasa ekspedisi sehingga menimbulkan nilai-nilai kebaikan kepada pelanggan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

Variabel Keamanan: Untuk penelitian selanjutnya peneliti berharap dapat ditambahkan indikator di luar dari indikator yang peneliti gunakan agar nantinya dapat memperoleh hasil penelitian yang berbeda dan kesimpulan yang akurat mengenai pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan. **Variabel Kualitas Pelayanan:** untuk penelitian selanjutnya peneliti berharap dapat ditambahkan indikator di luar dari indikator yang peneliti gunakan serta dapat mengamati ke lapangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh objek penelitian yang akan diteliti yang mempunyai keterkaitan dengan kualitas pelayanan baik secara langsung maupun online.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya:

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti berharap ditambahkannya variabel yang berada diluar dari variabel yang digunakan oleh peneliti sehingga dapat memperkuat pengambilan kesimpulan. Peneliti juga menyarankan agar nantinya penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung agar dapat mengetahui apakah responden telah mengisi dengan benar atau tidak serta bagi penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden penelitian.