

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan

Pelayanan yang baik berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan dengan aplikasi shopee di kota Jakarta Selatan. Yang artinya Pelayanan yang baik dari shopee dapat diterjemahkan menjadi pelanggan yang senang. Dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan, dapat memicu kepuasan konsumen aplikasi shopee di kota Jakarta Selatan. Sehingga perolehan tersebut terkait variabel kualitas pelayanannya sejalan dengan hipotesis, berdasarkan prinsip bahwa pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Produk yang datang kepada konsumen sesuai dengan ekpektasi maka pelanggan shopee akan merasa puas. Artinya kualitas produk dalam aplikasi shopee dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator kesesuaian, daya tahan, estetika dan kesan kualitas dapat memicu kepuasan pelanggan untuk aplikasi shopee di kota Jakarta Selatan. Oleh karena itu, manfaat untuk berbagai macam produk juga dapat didasarkan pada asumsi bahwa produk yang baik mempengaruhi kepuasan konsumen.

Harga ini terkait dengan kepuasan pelanggan shopee di kota Jakarta Selatan. Artinya harga di aplikasi shopee tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Aplikasi kepuasan pelanggan shopee Jakarta Selatan dapat dikembangkan dengan mengukur harga: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk dan daya saing harga. Oleh karena itu, perbedaan biaya manfaat tergantung pada asumsi bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna shopee.

V.2. Saran

Saran untuk shopee berdasarkan hasil riset ini. shopee akan terus mengelola dan meningkatkan kualitas layanan, produk berkualitas dan harga yang wajar untuk memuaskan pelanggan. Tujuannya adalah agar pengguna dapat terus berbelanja di dalam aplikasi shopee. Dengan hasil *loading factor* kualitas pelayanan terendah terdapat pada butir pertanyaan KPL5 yang dimana bunyi pernyataannya adalah “pihak *e-commerce* memberi layanan yang cepat” maka pihak shopee diharapkan mampu untuk memberikan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan hasil Variabel produk terendah terdapat pada butir KPR6 yang dimana bunyi pernyataannya adalah “suatu produk memiliki daya tarik tersendiri” maka diharapkan pihak shopee mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Dengan hasil *loading factor* harga terendah yaitu butir pernyataan HRG5 yang dimana bunyi pernyataan adalah “harga tersebut memiliki daya saing dengan produk lain” maka pihak shopee diharapkan mampu meningkatkan daya saing harga dengan perusahaan lain sehingga shopee lebih memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dari hasil *loading factor* tersebut tidak sejalan dengan fenomena yang terjadi di masyarakat bahwa tingkat kepuasan konsumen dilihat dari faktor harga. Sehingga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya bahwa kepuasan konsumen faktor yang paling utama adalah harga.

Peneliti berharap ke depan para peneliti lainnya dapat meningkatkan dan mengimplementasikan perubahan lain seperti pemikiran dan nilai. Dan lebih banyak peneliti dapat menambahkan lebih banyak responden dan memperluas daftar mereka untuk lebih memahami dampak kepuasan pelanggan.