

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil analisis pada penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan penelitian dan dengan menggunakan *SmartPLS 4.0*. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, potongan harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee di DKI Jakarta. Hasil uji yang sudah dilakukan pada penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee di DKI Jakarta. Variabel ini memiliki pengaruh paling besar diantara variabel lain karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh Shopee sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti mudahnya penggunaan aplikasi, penanganan keluhan pelanggan yang baik, dan cepat dalam mengatasi permasalahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Shopee kepada pelanggannya sudah baik dan dapat membuat pelanggan merasa puas. Sehingga dapat membuktikan bahwa hasil dari penelitian ini sudah sejalan dengan hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji yang sudah dilakukan menyatakan bahwa potongan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee di DKI Jakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa potongan harga yang diberikan serta diterapkan oleh Shopee mampu membuat pelanggannya merasa puas dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga dapat membuktikan bahwa hasil tersebut sudah sejalan dengan hipotesis kedua yaitu potongan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, hasil uji yang sudah dilakukan menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee di DKI Jakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa Shopee mampu membuat pelanggannya percaya terhadap aplikasi Shopee sehingga pelanggannya merasa puas terhadap Shopee. Oleh karena itu dapat membuktikan bahwa hasil tersebut sudah sejalan dengan hipotesis ketiga yaitu kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dan sudah berdasarkan dengan pedoman yang ada, tetapi masih terdapat beberapa keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini hanya didasarkan pada satu wilayah yaitu di DKI Jakarta, sehingga penelitian ini masih belum bisa disamakan dengan wilayah-wilayah lain karena pengguna *e-commerce* Shopee tidak hanya bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta.
2. Penelitian ini hanya memiliki tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, potongan harga, dan kepercayaan. Oleh karena itu dalam topik penelitian ini seharusnya masih terdapat variabel independen yang lainnya.

## 2.1 Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memberi saran untuk penelitian selanjutnya dan untuk aplikasi Shopee yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya agar menggunakan variable lain seperti kualitas produk, keamanan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman berbelanja agar dapat memahami sejauh mana variabel lain memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah objek selain yang digunakan dalam penelitian ini, menambah wilayah cakupan penelitian, dan menambah jumlah responden agar dapat mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan lebih jauh serta dapat memberi inovasi atau pembaharuan yang berbeda dari sebelumnya.
3. Shopee perlu meningkatkan kualitas pelayanannya berupa peningkatan fitur ataupun peningkatan design agar semakin meningkatkan kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee.
4. Shopee juga perlu memberikan berbagai variasi potongan harga karena semakin banyak potongan harga yang dapat dinikmati maka pelanggan akan merasa semakin puas.
5. Selain itu Shopee juga perlu mempertahankan dan dan membangun kepercayaan pelanggan agar tercipta komitmen pelanggan.