

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

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

Adapun simpulan dari penelitian terkait Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia di Depok sebagai berikut:

- a. Dalam hubungannya dengan Kenyamanan *online* dan kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok, ada pengaruh yang positif serta signifikan. Kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok berdasarkan atas kenyamanan *online* yang diberikan oleh Tokopedia, seperti keutuhan informasi, kesederhanaan bertransaksi, hingga kelebihan dari penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, semakin baik tingkat kenyamanan *online* maka dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.
- b. Dalam hubungannya dengan Kepercayaan *online* dan kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok, ada pengaruh yang positif serta signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok timbul atas kepercayaan *online* yang diberikan oleh Tokopedia melalui kebijakan, integritas, serta kompetensi perusahaan. Dengan demikian dengan semakin baiknya kepercayaan *online* maka tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.
- c. Dalam hubungannya dengan Keamanan *online* dan kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok, tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Kepuasan pelanggan Tokopedia di Depok bukan berasal dari keamanan *online* yang diberikan, meskipun Tokopedia sudah berupaya menjaga informasi pribadi pelanggan. Diperoleh, walaupun semakin tinggi keamanan *online* tidak meningkatkan kepuasan pelanggan dengan ketara.

## V.2. Saran

Berlandaskan penelitian serta kesimpulan diatas, saran peneliti yaitu:

### a. Bagi Perusahaan

- (i) Pada variabel kenyamanan *online*, interaksi antar penjual dan pembeli dapat menjadi perhatian bagi Tokopedia. Selain itu, adanya peningkatan keakurasian informasi keberadaan paket dapat menjadi perhatian lain bagi Tokopedia sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja *online*. Apabila Tokopedia lebih memperhatikan kenyamanan *online* maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
- (ii) Pada variabel kepercayaan *online*, originalitas produk perlu dipertegas oleh Tokopedia sehingga timbul rasa kepercayaan pelanggan dalam berbelanja *online*. Selain itu, Tokopedia perlu melatih dan memperhatikan kesigapan *costumer service* untuk kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Apabila Tokopedia lebih memperhatikan kepercayaan *online* maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat..
- (iii) Pada variabel keamanan *online*, kerahasiaan dan independensi data pribadi dapat Tokopedia lebih kuatkan sehingga tidak muncul kembali peretasan yang dapat disalahgunakan pihak lain dan dapat menimbulkan masalah keamanan pelanggan dalam berbelanja *online*.

### b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan di penelitian selanjutnya dilakukan penambahan variabel seperti program promosi, harga, serta ragam jenis produk. Kemudian, dapat ditambahkan jumlah sampel yang digunakan. Terakhir, penelitian yang akan datang dinantikan untuk dapat menambah metode wawancara supaya penelitian bisa lebih disempurnakan.