

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji hipotesis, secara keseluruhan penelitian skripsi ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan *E-Service Quality* secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *e-commerce* shopee. Hal ini dibuktikan uji t dimana nilai $Sig_{hitung} < 0,05$ yaitu 0,269, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,111 < 1,66235$. Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Yaitu *E-Service Quality* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
- b. Dari hasil penelitian yang dilakukan *E-Trust* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *e-commerce* shopee. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t dimana nilai $Sig_{hitung} < 0,05$ yaitu 0,000 $< 0,05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,565 > 1,66235$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Yaitu *E-trust* ini memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
- c. Dari hasil penelitian yang dilakukan variabel *E-Service Quality* (X_1) dan *E-Trust* (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar (28,585) lebih besar dari f_{tabel} (2,709). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig_{hitung} (0,000) $< 0,5$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* (X_1), *E-Trust* (X_2) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari kesimpulan yang ada, saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi *e-commerce* shopee, penelitian ini dapat menjadikan sebuah referensi dan masukan dalam terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas nya dengan menciptakan layanan yang lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat bersaing dengan *e-commerce* lainnya. Dan terus selalu menjaga eksistensinya kepada pengguna *e-commerce* shopee.
- b. Berdasarkan hasil kuesoner terkecil pada variabel *e-trust* yaitu selalu mendapatkan informasi dari shopee jika sedang ada event. hal ini menjadi sebuah keluhan pelanggan dengan informasi yang diberikan oleh shopee terkadang tidak masuk kedalam notifikasi sehingga pengguna shopee sering kali terlewatkan ketika sedang ada event pada *e-commerce* shopee. Maka dari itu, *e-commerce* shopee harus terus menerus meng upgrade sistem pada informasi, agar lebih baik lagi dan pelanggan tetap percaya kepada *e-commerce* shopee dan pelanggan tidak akan ketinggalan untuk event yang diadakan oleh *e-commerce* shopee
- c. Berdasarkan hasil kuesioner terkecil pada variabel kepuasan pelanggan yaitu merasa puas atas produk yang dibeli pada aplikasi shopee sesuai dengan ekspektasi. Dalam hal ini banyak sekali pelanggan yang mengeluh tentang persoalan produk yang tidak sesuai ekspektasi. Maka dari itu shopee harus memblok para penjual yang menjual barang atau produk yang bisa merugikan pelanggan. Agar kedepannya shopee semakin digandrungi oleh kalangan masyarakat dalam berbelanja online dan tidak ada yang dirugikan.