

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kemudahan layanan dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dikalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam teori perilaku konsumen kemudahan layanan seperti navigasi situs yang intuitif dan proses checkout yang cepat mempengaruhi niat dan perilaku konsumen *e-commerce* Shopee sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian pada kalangan mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dikalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam teori perilaku konsumen, kepuasan pelanggan di *e-commerce* Shopee ditentukan oleh kualitas layanan yang mencakup kemudahan navigasi, kecepatan respon, informasi produk, dan ulasan pelanggan. Kepercayaan yang dibangun melalui pengalaman positif meningkatkan kepuasan dan loyalitas, memfasilitasi pembelian berulang.
3. Variabel kemudahan layanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dikalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Teori perilaku konsumen menunjukkan bahwa pengalaman belanja yang bebas hambatan, termasuk kemudahan akses, proses pencarian produk yang intuitif, transaksi lancar, dan dukungan pelanggan yang responsif, meningkatkan kepuasan konsumen dan memengaruhi keputusan pembelian secara signifikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di *e-*

*commerce* Shopee dikalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran bagi *e-commerce* Shopee agar dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan mereka. Berikut hal-hal yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Shopee harus fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan platform mereka, termasuk navigasi intuitif dan proses *checkout* yang cepat.
2. Shopee perlu memastikan bahwa layanan pelanggan mereka responsif dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat, meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Shopee harus secara aktif mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan untuk memahami kebutuhan dan preferensi mereka, memungkinkan penyesuaian layanan yang lebih baik. Keempat, investasi dalam teknologi informasi yang aman dan andal akan memperkuat kepercayaan konsumen dalam platform.
4. Shopee harus memanfaatkan ulasan produk dan rekomendasi untuk membangun kepercayaan dan mempengaruhi keputusan pembelian.

