BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

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

1. Variabel Distribusi Fisik berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. Dengan memperoleh hasil dari uji pengaruh individual sebesar 9,8%. Serta memperoleh indikator dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17 yaitu Shopee selalu menyediakan informasi produk yang ditawarkan dan indikator dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3,49 yaitu penjual di Shopee merespon pertanyaan konsumen dengan cepat.
2. Variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. Dengan memperoleh hasil dari uji pengaruh individual sebesar 62,9%. Serta memperoleh indikator dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,38 yaitu konsumen dapat dengan mudah menemukan produk yang dicari di Shopee dan indikator dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3,62 yaitu Shopee memberikan kompensasi kepada konsumen jika terjadi masalah.
3. Distribusi Fisik dan *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee dengan memperoleh nilai uji koefisien determinasi sebesar 72,8%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dalam hal ini penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak terkait diantaranya:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel distribusi fisik yaitu penjual di Shopee merespon pertanyaan konsumen dengan cepat. Dengan demikian sebaiknya salah satu cara memperbaikinya adalah dengan lebih responsif dalam menanggapi pertanyaan konsumen, karena dengan

begitu menunjukkan bahwa seller di Shopee aktif dalam merespon pertanyaan konsumen serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, seller juga dapat lebih mengoptimalkan fitur asisten FAQ atau fitur pesan otomatis yang tersedia di Shopee sehingga seller dapat menghemat waktu dan membalas pesan konsumen dengan cepat.

2. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel *e-service quality* yaitu Shopee memberikan kompensasi kepada konsumen jika terjadi masalah. Dengan demikian sebaiknya salah satu cara memperbaikinya adalah dengan lebih memperhatikan pemberian kompensasi kepada konsumen yaitu dengan mempermudah dan mempercepat proses pengembalian dana atau penukaran barang. Shopee dapat meningkatkan pelayanan konsultasi konsumen seperti layanan chat 24 jam melalui live chat agent Shopee, call center 24 jam dengan menghubungi nomor 1500702, ataupun layanan via email. Selain itu, Shopee dapat menambah layanan konsultasi konsumen melalui Instagram dan juga Twitter yang merupakan media sosial yang banyak digunakan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel kepuasan yaitu konsumen puas dengan pelayanan komplain di Shopee. Dengan demikian sebaiknya salah satu cara memperbaikinya adalah dengan lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan mengenai penanganan komplain dari konsumen sehingga nantinya antara konsumen dan penjual dapat bertransaksi dengan nyaman serta tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Pihak Shopee maupun seller dapat meningkatkan layanan chat atau komunikasi dengan konsumen dengan memberikan balasan yang memberikan deskripsi produk sesuai dengan aslinya yaitu dengan menambahkan informasi produk yang biasanya sering ditanyakan oleh konsumen seperti ketersediaan produk, logistik atau pengiriman, pengembalian barang dan dana, dan pembayaran. Dengan menambahkan informasi produk yang rinci tersebut diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang produk sehingga dapat

mengurangi pertanyaan konsumen dan mengurangi risiko pengembalian dana atau barang karena konsumen tidak merasa puas.

4. Dalam penelitian ini tentunya masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan tersebut. Kemudian untuk peneliti selanjutnya, bahwa variabel kepuasan masih terdapat dipengaruhi oleh faktor lain. oleh karena itu, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain yang berkaitan.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON