

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Perceived Quality*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee di Kota Surabaya.
2. *Perceived Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee di Kota Surabaya.
3. *Perceived Usefulness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee di Kota Surabaya.
4. *Perceived Ease of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee di Kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel serupa, namun pada e-

commerce yang lain sebagai perbandingan penelitian dan menambah wawasan dan pengetahuan peneliti selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan PT Shopee International Indonesia dapat terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas, manfaat, dan kemudahan penggunaan pada aplikasi dan *website* Shopee agar persepsi pelanggan terhadap ketiga hal tersebut dapat tetap bagus sehingga kepuasan pelanggan pun dapat tetap tinggi dalam menggunakan *e-commerce* Shopee.