

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada *E-Commerce* Shopee yang telah dianalisis, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel efisiensi, *fulfillment*, *reliability*, *responsiveness*, *privacy*, kompensasi, dan kontak berpengaruh signifikan menjadi satu variabel eksogen yaitu *e-service quality*. Variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian ulang.
2. Persamaan simultan yang didapat dari Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Ulang Pada *E-Commerce* Shopee yaitu  $Y_2 = 0,750 X + Z_3$
3. Peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian ulang pada *e-commerce* Shopee dapat dilakukan dengan meningkatkan indikator dengan melihat nilai regresi yang rendah.

## 5.1 Saran

Hasil penelitian yang telah diperoleh maka saran yang dapat diberikan kepada pengembang aplikasi Shopee adalah sebagai berikut:

1. Pihak PT. Shopee Indonesia harus mempertahankan dan juga meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai *e-commerce* agar pelanggan merasa puas sehingga berdampak pada minat pembelian ulang.
2. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak PT. Shopee Indonesia sebagai masukan apa yang selama ini dirasakan oleh pelanggan untuk memperbaiki sistem pelayannya dan manajemen di PT. Shopee Indonesia yang selama ini diterapkan.
3. Penelitian ini dapat membantu dalam merencanakan minat melakukan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan guna menjadikan PT. Shopee Indonesia agar dapat menjadi pemimpin pasar atau biasa disebut *market leader*.
4. Peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang hamper serupa diharapkan dapat mengembangkan model berbasis teori dengan menambah variabel harga, promosi, kepercayaan pelanggan, dan lain lain yang relevan dirasakan oleh pelanggan *e-commerce*.
5. Peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang hamper serupa disarankan menggunakan Teknik pengambilan sampel ADF dengan ukuran sampel 2500 agar dapat mewakili seluruh pelanggan Shopee.