

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat kualitas layanan aplikasi Tokopedia, didapatkan atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu, atribut (D<sub>2</sub>) Tokopedia melindungi informasi transaksi atau riwayat pencarian pembeli dan (F<sub>1</sub>) Tokopedia menyediakan pengembalian berupa uang apabila produk yang diterima rusak atau tidak sesuai atau terkendala transaksi pada kategori fashion wanita dengan sub-kategori atasan wanita. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang sudah dilakukan, IKP Tokopedia yaitu sebesar 91,3% yang termasuk kategori sangat memuaskan berdasarkan tabel kriteria kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Sebaiknya perusahaan melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala dalam kurun waktu periode tertentu agar dapat meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan yang diebrikan.
2. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda.