

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil pembahasan pada penelitian dengan judul “*E-Servicescape, E-Trust, dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee di Kota Surabaya* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Servicescape (X1), E-Trust (X2), dan E-Service Quality (X3)* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan karena adanya strategi yang dilakukan Shopee untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki sehingga pelanggan yang dapat menyebabkan niat kunjungan kembali.
2. *E-Servicescape (X1)* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan karena Shopee menerapkan adanya ruang lingkup online pada aplikasi yang diatur secara rapi, baik, dan teratur yang menyebabkan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. *E-Trust (X2)* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan adanya kejujuran yang diberikan Shopee kepada pelanggan saat menggunakan aplikasi Shopee, sehingga Shopee mendapatkan kepercayaan dari pelanggan yang menyebabkan pelanggan melakukan kunjungan kembali.

4. *E-Service Quality* (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan karena adanya kualitas servis yang baik dari Shopee kepada pelanggan, sehingga menciptakan adanya kepuasan pelanggan yang dapat menyebabkan niat kunjungan kembali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan bacaan serta diharapkan dapat melakukan penelitian serta mengkaji lebih jauh agar kemudian dapat diketahui kekurangan maupun keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini agar kemudian dapat diperbaiki dalam rangka untuk membangun kepuasan pelanggan pada aplikasi digital.
2. Untuk peneliti disarankan guna untuk melanjutkan studi atau penelitian serupa dengan dapat menambahkan variabel baru sehingga terciptakan penelitian baru.
3. Untuk perusahaan diharapkan dapat tetap mempertahankan atau meningkatkan dan menjaga nilai perusahaan terutama dalam hal kejujuran layanan elektronik terutama apabila terdapat penjual yang melakukan perilaku tidak jujur, perusahaan dapat memberikan pinalti yang pantas sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dengan layanan yang diberikan oleh Shopee. Dengan adanya tindakan tegas dari pihak perusahaan ini

diharapkan pelanggan dapat melakukan kunjungan kembali karena adanya kesesuaian harapan atau kepuasan dalam diri pengguna. Oleh karena itu, penting adanya Shopee tetap mempertahankan citra merek mereka yang telah dibangun sejak awal didirikan sebagai bentuk kepedulian Shopee dalam memberikan pelayanan, kejujuran, dan bentuk kepedulian terhadap privasi pelanggan saat melakukan penggunaan pada aplikasi Shopee.

4. Untuk pengguna aplikasi Shopee selanjutnya diharapkan untuk lebih memperhatikan keputusan penggunaan dan kunjungan kembali pada saat menggunakan aplikasi Shopee.