

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis data dengan SmartPLS, terdapat beberapa temuan penting yang berkaitan dengan variabel Pengalaman Pelanggan, Keamanan Pelanggan, serta Kepuasan Pelanggan seperti dijelaskan berikut ini:

1. Pengalaman Pelanggan terbukti dapat memengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan yang dirasakan. Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman berkontribusi besar terhadap terciptanya kepuasan pelanggan. Semakin menyenangkan pengalaman tersebut, semakin besar pula kemungkinan pelanggan merasa puas.
2. Keamanan Pelanggan berkontribusi dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil studi, keamanan terbukti menjadi faktor penting yang membentuk persepsi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, apabila pelanggan merasa terlindungi dan aman dalam menggunakan aplikasi Shopee, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan di atas, berikut ini adalah beberapa rekomendasi dari peneliti yang dapat diperhatikan oleh pihak bersangkutan, diantaranya:

1. Bagi pihak Shopee
Shopee disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan melalui perbaikan antarmuka, kemudahan navigasi, dan kecepatan akses. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem keamanan

data dan transaksi dengan penerapan teknologi verifikasi ganda serta perlindungan enkripsi yang lebih optimal.

2. Bagi Pelanggan Shopee

Pelanggan diharapkan memanfaatkan fitur keamanan yang tersedia dan memberikan umpan balik terkait pengalaman penggunaan untuk membantu pengembangan layanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian mendatang diharapkan dapat menambahkan variabel lain, seperti kualitas produk, harga, atau promosi, serta memperluas wilayah penelitian agar hasilnya lebih menyeluruh.