

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari bahasan sebelumnya mengenai *e-service quality* dan *perceived service value* terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. *E-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga **hipotesis 1 diterima.**
2. *Perceived service value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga **hipotesis 2 diterima.**

B. Implikasi

Dari hasil analisis terhadap 200 orang responden, jumlah mayoritas responden dalam penelitian ini yang berbelanja di Tokopedia dengan frekuensi belanja sebanyak 4-6 kali. Dan dalam penelitian ini jumlah responden didominasi oleh responden di rentang usia 21-25 tahun serta berjenis kelamin perempuan.

Hasil dari analisis data menyatakan bahwa variabel *e-service quality* dan variabel *perceived service value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan walaupun beberapa responden menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu membangun

respon positif pelanggan Tokopedia di DKI Jakarta terkait *e-service quality*, *perceived service value* dan kepuasan pelanggan. Aspek yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Variabel *e-service quality*

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, responden paling banyak menjawab negatif terhadap pernyataan “Situs Tokopedia melindungi informasi pribadi saya”. Dari pernyataan tersebut, hal ini bisa dikarenakan sistem keamanan dari Tokopedia yang masih kurang baik, sehingga responden merasa tidak aman dalam memberikan informasi pribadinya.

2. Variabel *perceived service value*

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, responden paling banyak menjawab negatif terhadap pernyataan “Mengunjungi situs Tokopedia memberikan pengalaman yang baik”. Dari pernyataan tersebut, hal ini bisa dikarenakan situs Tokopedia yang masih terlihat kurang *update* sehingga responden merasa tidak terlalu tertarik untuk mengunjungi situs Tokopedia kembali.

3. Variabel kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, responden paling banyak menjawab negatif terhadap pernyataan “Saya puas dengan harga yang ditawarkan oleh situs Tokopedia”. Dari pernyataan tersebut, hal ini bisa dikarenakan harga yang ditawarkan oleh situs Tokopedia tidak sesuai dengan kualitas barang yang diharapkan oleh responden sehingga manfaat yang dirasakan tidak sebanding dengan harga yang telah dikeluarkannya.

C. Saran

1. Saran Praktis

Sehubungan dengan implikasi yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diharapkan pihak Tokopedia dapat memperbaiki atau mengoptimalkan sistem yang ada dengan cara memiliki Tim IT atau *web developer* yang sudah berpengalaman dalam hal sistem keamanan, selain itu pihak Tokopedia dapat melakukan inovasi terkait dengan tampilan situsnya, menambahkan fitur yang sebelumnya tidak ada seperti fitur pesan langsung atau (*chat*) yang dapat memberikan solusi dan konsultasi secara cepat dan pihak Tokopedia dapat melakukan evaluasi harga apakah sudah sesuai dengan kualitas barang yang ditawarkan, agar pelanggan merasa harga yang telah dibayarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

2. Saran Teoretis

- a. Penelitian ini dapat dilakukan lagi dengan menggunakan variabel yang berbeda, seperti kualitas produk, kepercayaan, harga, promosi agar dapat mengeksplorasi kemungkinan lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga sebagai variasi dalam penelitian
- b. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan mengambil objek penelitian sejenis, seperti Shopee, Blibli, Bukalapak, dan sebagainya.

- c. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan mengambil ruang lingkup dan jumlah responden yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti, sehingga mendapatkan tanggapan yang berbeda.