

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diperoleh:

1. Berdasarkan analisis statistik deskriptif, persentase total rata-rata responden yang menjawab agak setuju, setuju, dan sangat setuju pada variabel *e-service quality* (X) sebesar 90,27%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *e-service quality* yang diberikan JD.ID sudah baik.
2. Berdasarkan analisis statistik deskriptif, persentase total rata-rata responden yang menjawab agak setuju, setuju, dan sangat setuju pada variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 92,86%, oleh karena itu kepuasan pelanggan JD.ID juga dapat dikatakan sudah sangat baik.
3. Berdasarkan uji hipotesis, hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hasil positif dan signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 yaitu sebesar 0,00 dengan memperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,192 + 0,687X$$

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka adapun saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian yang sejenis, diharapkan untuk tidak sebatas variabel *e-service quality*, tetapi menggunakan variabel lain yang juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti misalnya kualitas produk, produksi, ataupun citra merek.

2. Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dalam variabel *e-service quality* pada dimensi ketersediaan sistem terdapat 30 responden yang tidak setuju dengan indikator situs atau aplikasi jarang terjadi kerusakan (*crash*). Oleh karena itu, perusahaan JD.ID harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistemnya dengan melakukan maintance secara rutin untuk meminimalisir terjadi kerusakan (*crash*) pada sistem. Selain itu, dalam variabel kepuasan pelanggan pada dimensi *attributes related to service* terdapat 23 responden yang menjawab tidak setuju dengan indikator garansi yang diberikan dan proses penyelesaian masalah yang diberikan. Oleh karena itu, JD.ID harus bisa memberikan jaminan/garansi yang pasti kepada pelanggan apabila produk yang pelanggan beli terdapat kerusakan, serta respon/tanggapan dari *customer service* yang dimiliki JD.ID harus lebih ditingkatkan lagi dalam menangani masalah atau keluhan dalam pembelian.