

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee pada mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek yaitu 13,5% sedangkan sisanya 86,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 10,323 + 0,156 X_1 + 0,208 X_2$. Dari model persamaan regresi berganda dapat diinterpretasikan bahwa, apabila harga (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,156 pada konstanta sebesar 10,323. Sementara itu, apabila pengiriman (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 0,208 pada konstanta 10,323.

1. Harga dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee pada mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Keputusan pembelian ditentukan oleh harga sebesar 4,5% dan sisanya 95,5% ditentukan oleh faktor-faktor lain

yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 15,138 + 0,209 X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara harga dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin meningkat harga maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

2. Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif antara pengiriman terhadap pengiriman terhadap kepuasan pelanggan marketplace shopee pada mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Kepuasan pelanggan oleh pengiriman sebesar 11,1% dan sisanya 88,9% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 12,718 + 0,228 X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara pengiriman dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat pengiriman maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

B. Implikasi dan Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan pengiriman adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga dan pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa

indikator yang memiliki skor tertinggi adalah produk yang dibeli sebesar 20,52%. Selanjutnya, indikator kepuasan pembelian sebesar 20,34%, indikator kepuasan kualitas layanan belanja online sebesar 19,90%, indikator kepuasan layanan sebesar 19,76%, indikator kepuasan keseluruhan belanja online sebesar 19,45%.

Implikasi dari penelitian ini, adalah marketplace shopee dapat meningkatkan harga dan pengiriman untuk dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Selain itu, shopee sebagai tempat berjualan online juga harus mempertahankan indikator yang mempunyai skor tinggi sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

Saran bagi penelitian ini adalah, pihak shopee dapat menaruh perhatian yang lebih kepada indikator yang bernilai rendah dan melakukan perbaikan-perbaikan yang lebih baik untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan adalah kepuasan keseluruhan belanja online dengan persentase sebesar 19,45%. Maka pihak shopee perlu meningkatkan lagi kepuasan keseluruhan pelanggannya. Yaitu dengan menurunkan harga produk dan menyediakan layanan gratis ongkir. Sementara indikator tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan adalah pilihan produk yang dibeli dengan persentase sebesar 20,55%. Maka pihak shopee dapat mempertahankan kualitas produk yang mereka jual.

Pada variabel harga, indikator terendahnya adalah harga produk termurah dengan persentase sebesar 18,37%. Maka pihak shopee perlu

meningkatkan lagi harga produk yang cenderung belum terjangkau menurut konsumen/pelanggannya agar dapat meningkatkan pembelian. Sementara indikator tertinggi dari variabel harga adalah harga produk murah dengan persentase sebesar 21,62%. Maka pihak shopee dapat mempertahankan harga produk yang murah.

Pada pengiriman indikator terendahnya adalah fleksibilitas memilih tanggal pengiriman dengan persentase sebesar 13,61%. Maka pihak shopee perlu meningkatkan layanan untuk dapat memilih tanggal. Karena hal tersebut sangat meningkatkan kepuasan konsumen. Sementara indikator tertinggi dari variabel pengiriman adalah mengirimkan produk berdasarkan waktu yang telah disepakati dengan persentase sebesar 14,94%. Maka pihak shopee dapat mempertahankan kualitas waktu pengiriman yang baik..

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini ada beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti dan dapat menjadi beberapa faktor untuk lebih diperhatikan lagi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti serta lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki banyak kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan marketplace shopee dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel yaitu harga dan pengiriman. Sedangkan masih banyak faktor/variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Faktor selanjutnya yang menjadi keterbatasan adalah populasi dari penelitian yang hanya merupakan mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek.
3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan teknik analisis data regresi linier berganda.
4. Masih terdapat jawaban kuesioner karena responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang ada sehingga terjadi tidak konsisten terhadap jawaban kuesioner.
5. Keterbatasan selanjutnya yaitu keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti karena merupakan penelitian pertama yang pernah dilakukan oleh peneliti

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, pada marketplace shopee dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Perusahaan Shopee

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini antara lain:

- a. Shopee dapat melakukan kegiatan efektif yang dapat meningkatkan harga dan pengiriman bagi konsumen atau pelanggan setia yang berbelanja online. Jika hal tersebut dapat dilakukan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap marketplace shopee.
- b. Shopee seharusnya memberikan harga yang lebih terjangkau yang sesuai dengan target pemasarannya. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada marketplace shopee.
- c. Shopee seharusnya meningkatkan pengiriman yang lebih baik untuk menarik perhatian konsumen yang berbelanja online. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada marketplace Shopee.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel yaitu yaitu harga, dan pengiriman pada kepuasan pelanggan pada marketplace Shopee, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya.
- b. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada mahasiswa yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sehingga pada penelitian

selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian.

- c. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data regresi linier berganda, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data lain yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.
- d. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori yang kuat pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.