

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Shopee pada mahasiswa di Jakarta, responden terbanyak yang menggunakan dan membeli pada situs belanja Shopee ialah responden yang berdomisili perguruan tinggi di Jakarta Timur, berjenis kelamin perempuan dan berusia 20-22 Tahun. Maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang dimiliki pelanggan Shopee maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang dimiliki pelanggan Shopee maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dimiliki pelanggan Shopee maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan yang dimiliki pelanggan Shopee maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan yang terjadi antara variabel kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan Peneliti.

Implikasi penelitian ini yaitu situs belanja online Shopee dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data rata-rata hitung skor masing-masing dimensi atau indikator setiap variabel, hal yang perlu dilakukan ialah memberikan perhatian khusus terhadap dimensi atau indikator yang rendah untuk melakukan perbaikan untuk situs belanja online Shopee. Pada variabel loyalitas pelanggan adalah niat pelanggan yang merupakan hasil dari kesadaran untuk mengevaluasi merek yang berkompetensi supaya pelanggan dapat menceritakan keunggulan Shopee kepada orang lain. Pada variabel kepuasan pelanggan adalah indikator kebijaksanaan pengembalian dalam melakukan penukaran barang apabila

barang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan. Dan untuk variabel kualitas layanan elektronik adalah dimensi *privacy* dengan indikator melindungi informasi pelanggan agar pelanggan merasa aman ketika menggunakan situs Shopee, karena informasi nomor dan alamat dijamin pihak Shopee.

Selain itu situs belanja online Shopee pun harus mempertahankan dimensi atau indikator yang memiliki skor tertinggi. Pada variabel loyalitas adalah dimensi pikiran pelanggan yang dimana loyalitas hadir terlebih dahulu dalam pikiran terhadap keputusan pelanggan dengan akan melakukan pembelian lebih dari 1 produk dalam situs Shopee. Pada variabel kepuasan pelanggan adalah indikator nilai inti produk yaitu Shopee memberikan produk yang terjamin kualitasnya. Dan untuk variabel kualitas layanan elektronik adalah dimensi efisiensi dengan indikator kemudahan dalam penggunaan dengan memberikan kemudahan saat pelanggan melakukan pencarian terhadap produk. Ketika Shopee mempertahankan dimensi atau indikator tersebut maka pelanggan dapat meningkatkan loyalitasnya terhadap situs belanja online Shopee.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang Peneliti alami dengan beberapa faktor yang akan diperhatikan untuk peneliti-peneliti selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diluar penelitian ini, yang lebih memperkuat variabel kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan situs belanja online Shopee.
2. Faktor penerimaan jawaban responden saat pengisian kuesioner, terdapat banyak responden yang masih belum teliti dan memberikan jawaban yang kurang sesuai. Hal tersebut akan membuat peneliti mencari kembali responden yang dapat membantu mengisi jawaban kuesioner dengan baik dan benar.
3. Faktor pandemi covid-19 membuat Peneliti kesulitan mencari kriteria responden yang sesuai, karna proses pencarian responden dilakukan melalui pesan pribadi dan media sosial.
4. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dan path analisis yang sedikit mengalami kendala ketika proses perhitungan.

D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, pada perusahaan Shopee dan peneliti selanjutnya yaitu:

1. Perusahaan Shopee

Dari hasil keterbatasan penelitian, rekomendasi penelitian ini kepada perusahaan Shopee antara lain sebagai berikut:

- a. Shopee terus mengembangkan aktivitas jual belinya karna ketika loyalitas terbentuk ketika pelanggan ingin melakukan pembelian

pikiran pelanggan tertuju kepada Shopee, supaya pelanggan dapat melakukan pembelian lebih dari 1 setiap pemesanan.

- b. Shopee memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan tetap menyeleksi para penjual agar produk yang ada dalam situs merupakan produk yang sesuai atau original sehingga hal ini akan meningkatkan loyalitas pada Shopee.
- c. Shopee menjaga kepercayaan pelanggan terhadap informasi layanan elektroniknya. Sehingga kepercayaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada Shopee.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian ini hanya menguji tiga variabel yaitu kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sehingga penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambah variabel lain dikarenakan terdapat faktor lain yang dapat memperkuat penelitian selanjutnya.
- b. Saat menemukan responden, sebaiknya diarahkan untuk lebih teliti membaca setiap pernyataan supaya jawaban memiliki kualitas yang baik dan benar.
- c. Penelitian ini dilakukan ketika situasi pandemi, diharapkan kepada peneliti selanjutnya ketika mengalami situasi kesulitan menemukan responden, pilihlah media yang tepat untuk menyebar kuesioner penelitian tersebut.

- d. Penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data path analisis, sehingga untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan menggunakan metode lainnya dengan penambahan variabel seiring dengan perubahan teknik analisis datanya.

