

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perkembangan belanja online melalui media internet sudah menjamur di Indonesia, bahkan sudah sangat dikenal baik oleh banyak orang. Zalora merupakan *e-commerce* terfavorit nomor satu di Indonesia dan menjadi situs *fashion online* yang dipercaya oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan, dimana Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat, maka atas dasar penjabaran pemikiran di ataslah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan di *e-commerce* Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Alasan peneliti mengambil responden mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta karena berdasarkan survei awal melalui angket pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, terdapat mahasiswa yang mengalami masalah mengenai kepuasan pelanggan di *e-commerce* Zalora. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden, dimana responden tersebut adalah pelanggan yang sudah pernah melakukan belanja *online* di *e-commerce* Zalora.

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Pengambilan sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian

ini adalah teknik *purposive sampling* yang termasuk dalam *non probability sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Sementara itu, untuk mengolah dan analisis data peneliti menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 24.

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan di *e-commerce Zalora* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yaitu 30,3% sedangkan sisanya 69,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi berganda  $\hat{Y} = 33,166 + 0,240 X_1 + 0,221 X_2$ . Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila kualitas produk ( $X_1$ ) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,240 pada konstanta sebesar 33,166. Dan apabila kualitas layanan elektronik ( $X_2$ ) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,221 pada konstanta 33,166.

### **1. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan**

Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *e-commerce Zalora* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk sebesar 22,6% dan sisanya 77,4% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 44,490 + 0,328 X_1$ . Koefisien  $X_1$  bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin terjaminnya kualitas produk, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

### **2. Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan**

Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan di *e-commerce Zalora* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan elektronik sebesar 20,3% dan sisanya

79,7% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 42,579 + 0,327 X_2$ . Koefisien  $X_2$  bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin baiknya kualitas layanan elektronik yang ditawarkan, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

## B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan elektronik adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas layanan elektronik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap 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 menawarkan produk-produk perusahaan sebesar 26,04%. Selanjutnya, indikator membeli lebih banyak produk sebesar 25,15%, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing sebesar 22,59% dan yang memiliki skor terendah adalah indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produknya sebesar 24,22%.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu *e-commerce* Zalora dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan elektronik untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak *e-commerce* Zalora adalah dengan menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan adalah membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produknya. Pada variabel kualitas produk indikator terendahnya adalah model produk. Sementara itu, pada variabel kualitas layanan elektronik indikator terendahnya adalah indikator situs melindungi informasi pembayaran pelanggan.

Selain itu, *e-commerce* Zalora sebagai produsen juga harus mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di *e-commerce* Zalora dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan elektronik. Sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Faktor lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah populasi pada penelitian ini mencakup mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini karena adanya faktor keterjangkauan dan keterbatasan waktu bagi peneliti.
3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data regresi linier berganda.

### **D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, pada perusahaan Zalora, dan peneliti selanjutnya.

#### **1. Perusahaan *E-commerce* Zalora**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini antara lain:

- a. *E-commerce* Zalora seharusnya melakukan kegiatan efektif yang dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan elektronik yang perusahaan lakukan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap *e-commerce* Zalora.

- b. *E-commerce* Zalora meningkatkan kualitas produk yang lebih baik dan menarik dengan menjamin *performance* (kinerja) agar layak pakai dan nyaman digunakan oleh konsumen. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Zalora.
- c. *E-commerce* Zalora seharusnya meningkatkan kualitas layanan elektronik yang lebih baik sehingga membuat konsumen menjadi nyaman dan dapat memiliki kesan yang baik. Dengan begitu, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Zalora.

## 2. Penelitian Selanjutnya

Rekomendasi kepada peneliti selanjutnya, didasarkan dari adanya keterbatasan dalam penelitian. Dari adanya keterbatasan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya. Sehingga direkomendasikan kepada peneliti selanjutnya:

- a. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta atau mahasiswi di Jakarta.
- b. Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel yaitu kualitas produk dan kualitas layanan elektronik pada kepuasan pelanggan di *e-commerce* Zalora, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambahkan variabel lainnya.
- 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 yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang 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.