

## BAB V SARAN dan KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

1. *E- Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada konsumen Shopee
2. *E- Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* pada konsumen Shopee
3. *E- Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* konsumen Shopee
4. *E-Satisfaction* tidak memediasi pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* pada konsumen Shopee

### 5.2 Saran

1. Perusahaan Shopee

Dari segi *E- Service Quality* secara keseluruhan Shopee sangat baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi :

- ❖ Berdasarkan hasil tanggapan responden skor terendah yang diperoleh dari jawaban rata rata responden adalah skor memuat halaman pada Shopee, sebaiknya pihak Shopee dapat meningkatkan kualitas sistemnya supaya para konsumen dapat lebih cepat dalam memuat laman. Kendala yang sering terjadi adalah iklan yang sering menutupi laman atau *add on* maka sebaiknya pihak Shopee dapat memberikan opsi seperti “close up”, kemudian pihak Shopee dapat memperkecil ukuran fitur-fiturnya supaya memperingan kinerja sistemnya begitu juga bagi konsumen

yang ram HP nya tidak terlalu tinggi. Untuk meningkatkan kinerja sistemnya dapat dilakukan dengan perbaikan software dan sebagian beban pemeliharaan dapat ditanggungkan kepada konsumen. Tampilan layar Shopee yang terlalu ramai juga dapat membuat “lag”, maka sebaiknya tampilan dapat lebih di sederhanakan lagi.

- ❖ Berdasarkan hasil penelitian terdapat skor rendah yang diperoleh dari jawaban rata rata responden dalam dimensi *fulfillment* tentang waktu pengiriman, sebaiknya Shopee perlu meningkatkan lagi seperti diperjelas lagi berapa lama waktu pengemasan yang diperlukan bagi seller, dan waktu pengiriman bagi pihak ekspedisi seusuai jarak lokasi. Apabila mereka tidak tepat maka Shopee dapat memberi Shopee juga dapat memberi sanksi lebih tegas misalnya bagi seller yang terlambat pengemasan maka toko akan ditutup atau tidak dapat beroperasi selama beberapa hari, bagi pihak ekspedisi yang mengecewakan sebaiknya Shopee dapat mengganti kerjasama dengan ekspedisi lain.

Dari segi *E- Satisfaction* secara keseluruhan Shopee telah memuaskan konsumen, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi :

- ❖ Berdasarkan hasil regresi diperoleh pengaruh *e-satisfaction* yang lebih tinggi daripada *e-service quality*, hal ini dapat disarankan pada Shopee untuk meningkatkan *e-loyalty* perlu senantiasa mengupayakan terjadinya kepuasan konsumen. Shopee perlu

memikirkan kegiatan yang akan membuat konsumen puas dengan cara belanja maupun barang yang dibelinya, konsumen perlu dibuat mendapatkan sesuatu yang lebih tinggi dari ekpektasinya dan konsumen merasakan bahwa pilihan berbelanja melalui Shopee adalah pilihan yang tepat. Hal ini dapat diupayakan baik dengan variabel kualitas pelayanan elektronik maupun dengan memperbaiki variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, dan promosinya.

a) Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk menambah variabel seperti pengaruh harga dan produk, selain itu juga dapat membandingkan Shopee dengan *marketplace* lain dengan menambahkan variabel tambahan mengenai pengaruh produk dan harga.

