

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji t bahwa Kualitas Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang berarti apabila Kualitas Harga sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas dengan harga produk pada Shopee.
2. Berdasarkan hasil Uji t bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang berarti apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan Shopee sangat baik maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang Shopee berikan
3. Berdasarkan hasil Uji F bahwa secara simultan Kualitas Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan kedua hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis linier berganda, maka dapat dipastikan bahwa Kualitas Harga dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Shopee. Dan berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan, serta kesimpulan, maka implikasi manajerial yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil Kualitas Harga, perusahaan dan manajemen hendaknya memberikan harga yang sesuai dengan Kualitas Pelayanan yang disediakan, sehingga pelanggan merasa puas dengan Harga dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Shopee.

2. Dari hasil Kualitas Pelayanan, perusahaan dan manajemen hendaknya membuat fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik. Sehingga pelanggan akan terus menggunakan aplikasi Shopee sebagai pilihannya untuk berbelanja, dan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan Shopee. Dengan demikian, popularitas Shopee akan terus unggul dan meningkat dibandingkan *E-commerce* lainnya.

3. Shopee diharapkan mampu menjaga pelanggannya agar pelanggan tetap merasa puas terhadap harga dan pelayanannya sehingga Shopee bisa mendapatkan pelanggan lebih banyak dari tahun sebelumnya.

