

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh menggunakan SPSS versi 27 dari hasil analisis mengenai kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada *marketplace* lazada produk 3Second, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada *marketplace* lazada produk 3Second.
2. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada *marketplace* lazada produk 3Second.
3. Kualitas produk dan harga secara simultan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *marketplace* lazada produk 3Second.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti menyampaikan saran dan harapan dapat dijadikan sebagai langkah meningkatkan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *marketplace* lazada produk 3Second, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Produk 3Second dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dengan tetap menjaga harga yang terjangkau bagi konsumen agar tetap menjadi pilihan utama konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel atau indikator yang berbeda sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan proses ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan bagi peneliti selanjutnya untuk mencapai hasil penelitian yang maksimal dan lebih baik. Keterbatasan tersebut sebagai berikut :

1. Keterbatasan jumlah sampel atau responden yang hanya 100 responden, tentunya masih kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya dari instrumen kuesioner berdasarkan persepsi jawaban dari responden secara online melalui google form.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.