

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan guna untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Elektronik (*E-Servqual*) terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilaksanakan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Variabel efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
2. Variabel *fulfillment* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
3. Variabel *reliability* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
4. Variabel privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
5. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
6. Variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
7. Variabel kontak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.

8. Berdasarkan hasil analisis uji *Goodness of Fit* dapat dikatakan bahwa variabel efisiensi, *fullfilment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi, serta variabel kontak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan konsumen pada *Marketplace* Shopee di Sleman DIY.
9. Hasil uji koefisien determinasi yang diperoleh pada penelitian ini, yaitu nilai *adjusted R square* sebesar 0,729 (72,9%) menunjukkan bahwa variabel efisiensi, *fullfilment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi, dan kontak memberi sumbangan pengaruh sebesar 72,9% terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 27,1% diterangkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

B. Saran

1. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, adapun saran yang diberikan oleh peniliti yaitu Shopee sebaiknya melakukan pembenahan atau perbaikan layanan terutama pada *fullfilment* dan *reliability*, dengan cara meningkatkan lagi pelayanan pada *fullfilment* dan *reliability* dengan cara membuat tampilan layanan yang menarik dan lebih kreatif dan mudah di akses oleh semua orang, selain itu Shopee juga bisa menambah metode yang lebih gampang misalnya dalam hal *return* barang atau pengembalian barang yang tidak sesuai.
2. Shopee sebaiknya mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi konsumen seperti di penelitian ini di

variabel efisiensi, privasi, *responsiveness*, kompensasi dan kontak. Selain itu pihak Shopee mungkin juga bisa menambah atau melakukan variasi pada situsnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Misalnya menambahkan fitur tawar menawar pada situs Shopee tersebut atau fitur baru dibidang makanan siap hidang seperti *gofood*.

3. Bagi peneliti selanjutnya, akan lebih baik jika mengembangkan variabel yang diteliti, karena penelitian yang memasukkan lebih banyak variabel akan memungkinkan dapat memperoleh kesimpulan yang lebih baik.