

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Untuk Hipotesis 1, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, mengartikan bahwa signifikansi $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima. Dengan demikian, Kualitas Produk (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y).
2. Untuk Uji Hipotesis 2, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti bahwa signifikansi $\leq 0,05$, maka dapat diringkas bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima. Dengan demikian, Jasa Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y).
3. Untuk uji hipotesis 3, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti signifikansi $\leq 0,05$, H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima. Dengan demikian, Kualitas Produk (X1) dan Jasa Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Didapatkan nilai adjusted R square sebesar 0.831, dengan demikian pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Jasa Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 83.1%.

5.2. Implikasi Manajerial

Dari penelitian yang telah diteliti, Kualitas Produk (X1) dan Jasa Pengiriman (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, penting bagi

perusahaan untuk dapat menjamin kualitas produk yang dipasarkan dan dapat menjamin jasa pengiriman berjalan dengan baik, keduanya penting bagi perusahaan untuk mendorong kepuasan pelanggan di kemudian hari.

5.3. Keterbatasan penelitian

Riset yang telah dilakukan memiliki keterbatasan yaitu:

- Penelitian hanya dilakukan pada responden sejumlah 190 orang responden, tentunya kurang untuk menggambarkan pendapat pengguna Shopee di Indonesia.
- Keterbatasan pada penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemungkinan tidak menunjukkan realita saat mengisi jawaban.
- Penelitian dilakukan untuk mengukur tiga variabel, seharusnya lebih banyak lagi seperti keputusan pembelian dan lain-lain.

5.4. Saran

Peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- Peneliti lain dapat mencoba penelitian pada instansi lain.
- Peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden.
- Peneliti yang akan datang semoga dapat melakukan riset dengan melibatkan variabel-variabel lain seperti keputusan pembelian dan lainnya