

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *website design*, *security*, *efficiency*, dan *fulfillment* terhadap *customer satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Data penelitian merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar melalui *google form* secara *online*. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 150 orang.

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Website design* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Hal ini berarti tampilan desain aplikasi tidak terlalu diperhatikan oleh responden ketika berbelanja di Shopee. Yang lebih penting dan diperlukan ketika menggunakan Shopee adalah kinerja dari aplikasi tersebut seperti *security*, *efficiency*, dan *fulfilment* dari aplikasi Shopee. Mahasiswa juga menjadikan Shopee sebagai salah satu pilihan berbelanja bukan karena tampilan dari aplikasi, tetapi lebih kepada harga produk yang ditawarkan murah. Walaupun tampilan Shopee tidak terorganisir dengan baik, mahasiswa tidak memperdulikan tampilan aplikasi Shopee tersebut

sehingga *website design* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ketika berbelanja di Shopee.

2. *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan (*security*) sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan Shopee. Adanya fitur keamanan yang baik, syarat dan ketentuan penggunaan dari Shopee, serta informasi pribadi pengguna yang terjaga keamanannya akan membuat pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi Shopee.
3. *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan aplikasi Shopee akan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu semakin mudah aplikasi Shopee digunakan, maka akan semakin meningkat kepuasan pada saat menggunakan layanan dari aplikasi Shopee.
4. *Fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada mahasiswa pengguna Shopee di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pesanan, kondisi barang yang baik pada saat pengiriman mampu meningkatkan kepuasan bagi pengguna Shopee. Oleh karena itu menggunakan merasa puas jika pemenuhan layanan ini dapat diberikan dengan baik dan maksimal oleh Shopee.

5.2 Implikasi Penelitian

Bagi Shopee, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dan sumber informasi untuk evaluasi guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dari Shopee. Berikut diuraikan beberapa implikasi penelitian ini:

1. Untuk menjangkau pasar yang lebih luas, Shopee dapat menyederhanakan tampilan aplikasinya agar lebih mudah dipahami serta digunakan oleh berbagai kalangan. Penyerdehanaan tampilan dan fitur dapat memudahkan konsumen berbagai generasi dalam menggunakan Shopee.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang berguna terkait cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Shopee dapat menjadikan pertimbangan bahwa keamanan terkait data konsumen dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Shopee dapat mempertahankan serta tetap menjaga kepercayaan pengguna dengan terus meningkatkan keamanan aplikasi serta memperkuat kebijakan privasi pengguna.
3. Kemudahan dalam menggunakan layanan di Shopee telah menjadi familiar di kalangan mahasiswa yang mana usia mahasiswa pada saat ini banyak berada di rentang usia generasi Z dan generasi Y. dua kelompok generasi ini sangat dekat dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Supaya bisa menjangkau pasar yang lebih luas dari

berbagai kalangan, Shopee harus terus meningkatkan kemudahan menggunakan fitur agar dapat dipahami oleh semua kalangan.

4. Banyaknya produk yang dijual di Shopee, tentu akan terjadi kesalahan dalam menjual produk. Kesalahan itu dapat berupa salah dalam pengiriman barang, keterlambatan dalam pengiriman serta kondisi barang yang tidak sesuai keinginan konsumen. Oleh karena itu, agar pengguna tetap puas dengan layanan yang diberikan, Shopee harus selalu cepat tanggap dalam memberikan layanan jika ada konsumen komplain atas barang yang dibeli atau ada konsumen yang ingin pengembalian dana
5. Berdasarkan tanggapan responden yang telah diteliti pada variabel *customer satisfaction*, mayoritas responden puas dengan aktivitas belanja menggunakan Shopee. Persentase jawaban tertinggi adalah responden puas dengan harga yang ditawarkan oleh aplikasi Shopee. Ini sesuai dengan motivasi responden berbelanja di Shopee yaitu harga produk yang murah. Artinya Shopee dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan menawarkan harga yang bersaing dan memberikan promo atau diskon kepada penggunanya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menemukan bahwa hasil temuan ini memiliki keterbatasan dan tidak sempurna, sehingga dapat mempengaruhi hasil yang diinginkan. Oleh sebab itu, berbagai keterbatasan ini dapat menjadi perhatian yang lebih untuk penelitian berikutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh merupakan data kuantitatif yang diambil dari kuesioner yang diisi oleh responden sehingga ini masih terbatas.
2. Penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19, sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data penelitian dikarenakan pertemuan terbatas.
3. Peneliti hanya menganalisis pengaruh langsung dari empat variabel yaitu *website design*, *security*, *efficiency*, dan *fulfillment* terhadap *customer satisfaction*. Sementara itu, ada variabel lain yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Penelitian ini dilakukan hanya pada mahasiswa yang berdomisili di Kota Padang dengan responden sebanyak 150 orang, jika dibandingkan dengan populasi mahasiswa di Kota Padang yang besar, ini sangat terbatas.
5. Objek yang dipilih penulis dalam penelitian ini hanyalah salah satu perusahaan *e-commerce* di Indonesia yaitu Shopee.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penjabaran yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran, jika dapat bermanfaat bagi akademisi atau pihak lain.

Saran-saran berikut dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya:

1. Agar menjadi penelitian yang lebih baik lagi, diharapkan jumlah responden diperbanyak
2. Penelitian berikutnya diharapkan ada penambahan variable yang mempengaruhi *customer satisfaction* yang tidak dibahas dalam penelitian

ini seperti *brand image*, *customer service*, *responsiveness*, *reliability*, dan *system availability*.

3. Diharapkan cakupan wilayah studi yang dipilih dapat diperluas lagi, sehingga hasil penelitian akan lebih baik.
4. Diharapkan penelitian lebih lanjut akan meneliti kelompok usia lainnya seperti usia pelajar SMA/SMP atau dari kalangan pegawai dan karyawan
5. Diharapkan penelitian lebih lanjut akan mengarah pada pengujian di situs *e-commerce* Indonesia lainnya seperti Tokopedia, Lazada atau Bukalapak.

