

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan multiatribut Fishbein hasil analisis sikap tiap atribut, di hasilkan atribut yang memiliki skor tertinggi yaitu *Responsiveness* sebesar 18,37 yang artinya tergolong positif. Sedangkan skor terendah terdapat pada atribut *Empathy* sebesar 17,32. Walaupun *Empathy* tergolong ke dalam skor yang paling rendah namun 17,32 tetap masuk ke dalam kategori positif. Berdasarkan hasil analisis sikap konsumen terhadap situs *online* Lazada di hasilkan skor sebesar 88,68. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki sikap yang positif terhadap situs *online* Lazada.

Dari hasil Diagram Kartesius menunjukkan bahwa indikator yang masuk Kuadran A (Prioritas Utama) adalah Lazada memberikan kemudahan pengiriman produk, Lazada memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen, Lazada menyediakan asuransi barang, Lazada menyediakan produk yang beraneka ragam, Lazada menyampaikan informasi dengan jelas, Lazada bisa diakses dimana saja dan kapan saja, Lazada memberikan kemudahan dalam pembayaran, Lazada memberikan gratis ongkos kirim (ongkir) kemana saja, Lazada menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen, Lazada menyediakan produk 100% asli dan berkualitas, dan Lazada memiliki layanan *customer service* 24 jam. Kuadran B (Pertahankan prestasi) adalah lazada cepat

dalam menanggapi keluhan konsumen. Kuadran C (Prioritas Rendah) adalah Lazada memiliki pengetahuan mengenai produk yang ditawarkan sehingga dapat mempermudah konsumen, Lazada memiliki tampilan *web* yang mudah digunakan konsumen, Lazada mampu memberikan ketepatan dan kecepatan pengiriman produk. Kuadran D (Berlebihan) adalah tidak ada dalam kuadran ini.

Dari hasil *Semantic Differential* antara lain *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. Memiliki jarak dari garis kontinum antara kepercayaan dan evaluasi yang artinya Lazada masih belum bisa memenuhi atribut yang dianggap penting oleh konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data di atas adapun saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu :

Dari hasil multiatribut Fishbein, bahwa sikap konsumen terhadap situs *online* Lazada masuk dalam kategori positif, maka saran penulis untuk situs *online* Lazada supaya diperbaiki dan ditingkatkan. Dari hasil Diagram Kartesius, indikator yang masuk Kuadran A harus diperbaiki dan dimaksimalkan sesuai apa yang konsumen inginkan kemudian ditingkatkan, indikator yang masuk Kuadran B harus dipertahankan dan ditingkatkan, indikator yang masuk Kuadran C harus

lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga konsumen sadar akan pentingnya keberadaan indikator tersebut, indikator yang masuk Kuadran D tidak ada indikator yang berlebihan. Dari hasil *Semantic Differential* tiap atribut dari situs *online lazada* harus ditingkatkan untuk memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen.

