

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Apabila dilihat secara bersama – sama (simultan) ada pengaruh antar pengalaman belanja online (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan konsumen pengguna E-commerce Shopee. Besarnya pengaruh pengalaman belanja online dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,691 atau 69,1%.
2. Variabel pengalaman belanja online (X1) setelah dilakukan uji hipotesis, ada pengaruh antara pengalaman belanja online terhadap kepuasan konsumen pengguna E-commerce Shopee. Besarnya pengaruh pengalaman belanja online terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,649 atau 64,9%.
3. Variabel kemudahan penggunaan (X2) setelah dilakukan uji hipotesis, ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna E-commerce Shopee. Besarnya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,554 atau 55,4%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan E-commerce Shopee yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa harga dan kemudahan pembelian memberikan pengaruh lebih dari 50% terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 69,1%, maka penulis memberikan saran kepada E-commerce Shopee :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak terkait supaya dapat meningkatkan dan mempertahankan konsumen dengan mempertahankan lagi pelayan terhadap konsumen khususnya dari segi memberikan pengalaman yang baik sehingga konsumen semakin percaya dan memberi kemudahan dalam mengakses situs yang ada di E-commerce Shopee .
2. Hasil penelitian ini diharapkan konsumen lebih berhati-hati dan teliti dalam berbelanja khususnya melalui media online untuk lebih memperhatikan lagi situs mana yang memang dapat dipercaya
3. Pihak E-commerce Shopee dapat memberikan produk yang diinginkan konsumen dan kemudahan dalam hal pembayaran, informasi kemudahan pengembalian barang dan memberikan informasi yang jelas dan tepat agar konsumen merasa puas.