

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada pengguna *ShopeeFood* di Kota Bekasi maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bisa dilihat dari hasil perhitungan SPSS R square sebesar 74,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (Uji F), menunjukkan besaran yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pelanggan dan  $141,525 > 3.09$  dan dengan probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$  kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang memiliki persamaan. Dari persamaan tersebut diketahui bahwa variabel independen bernilai positif atau searah, yang artinya semakin baik pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan konsumen.
2. Variabel pengalaman pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $6,334 > 1,985$  dengan nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf  $(\alpha) = 0,05$ .
3. Variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,376 > 1,985$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

### 1. Pengalaman Pelanggan

Pengalaman pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting bagi perusahaan *ShopeeFood* karena untuk mendapatkan antusias konsumen untuk menggunakan aplikasi *ShopeeFood*. Dan dapat dilihat dari responden yang menjawab netral dalam pertanyaan : tampilan driver *ShopeeFood* sesuai dengan yang ada di aplikasi dan aplikasi *ShopeeFood* jujur dalam memberikan promo atau *cashback*. Dalam hal ini yang dilakukan oleh *ShopeeFood* harus lebih menjelaskan lebih detail mengenai syarat dan ketentuan untuk mendapatkan promo atau *cashback* yang diberikan kepada konsumen agar menjadi harapan atau ekspektasi konsumen agar para konsumen merasa puas karena harapan konsumen sesuai dengan apa yang konsumen dapatkan dengan menggunakan aplikasi *ShopeeFood*.

### 2. Kualitas Pelayanan

Peningkatan yang berkelanjutan untuk kualitas pelayanan karena masih adanya responden yang menjawab kurang setuju dengan nilai tertinggi terdapat di pertanyaan : Aplikasi *ShopeeFood* mudah dioperasikan. Serta peningkatan yang harus dilakukan pihak *ShopeeFood* adalah kemudahan dan penyederhanaan dalam mengoperasikan pada aplikasi *ShopeeFood*, ini dilakukan agar konsumen lebih efektif dan efisien pada saat melakukan pemesanan pada aplikasi *ShopeeFood* yang saat ini masih dianggap terlalu banyak pilihan menu aplikasi sehingga mempersulit konsumen dalam mengoperasikan aplikasi *ShopeeFood*.

### 3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan satu hal yang sangat penting bagi perusahaan karena cukup menentukan berlangsungnya perusahaan yaitu kepuasan konsumen. Dan dapat dilihat dari responden yang menjawab netral dalam pertanyaan : makanan dan minuman di *ShopeeFood* selalu enak, pelayanan yang diberikan oleh *ShopeeFood* saat konsumen

membutuhkan bantuan. Dan peningkatan yang dilakukan oleh *ShopeeFood* harus lebih meningkatkan pelayanan yang cepat ketika konsumen membutuhkan atau melakukan pengaduan ketika aplikasi atau transaksi sedang bermasalah agar tiap konsumen merasa puas dengan respon yang cepat yang diberikan oleh *ShopeeFood*.

