

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan konsumen aktif pengguna *digital wallet* ShopeePay di wilayah Bekasi, berdasarkan Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan secara keseluruhan / simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,000) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05. Adapun rumus persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 12,570 + 0,232 X_1 + 0,228 X_2$, yang artinya arah pengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan konsumen.
2. Variabel Promosi Penjualan secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,001) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.
3. Variabel Kemudahan Penggunaan secara parsial/ sebagian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig (0,001) lebih kecil dari taraf (α) = 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka yang dapat penulis sarankan untuk *Digital wallet* ShopeePay adalah :

1. Sebaiknya *Digital Wallet* ShopeePay harus dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan Kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas pengguna.
2. *Digital wallet* ShopeePay diharapkan hendak meningkatkan promosi penjualan yang diselenggarakan, terutama dari *voucher* gratis ongkir dan *voucher cashback* sehingga konsumen puas terhadap layanan *digital wallet* ShopeePay.
3. Selain itu, bagi pihak *Digital Wallet* ShopeePay diharapkan dapat memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada konsumen mengenai kemudahan penggunaan *Digital wallet* ShopeePay.