

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya semakin efisien ataupun semakin tidak efisien pemanfaatan aplikasi ShopeeFood maka tidak akan memberikan dampak pada kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa proses transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin cepat proses transaksi pada aplikasi ShopeeFood maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya apabila proses transaksi pada aplikasi ShopeeFood tidak sesuai harapan konsumen maka akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya semakin aman ataupun

semakin tidak aman pemanfaatan aplikasi ShopeeFood maka tidak akan memberikan dampak pada kepuasan konsumen.

4. Hasil penelitian membuktikan bahwa estetika situs tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Yang menunjukkan bahwa estetika situs bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya semakin menarik ataupun semakin tidak menarik tampilan aplikasi ShopeeFood maka tidak akan memberikan dampak pada kepuasan konsumen.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya semakin baik ataupun semakin tidak baik tingkat daya tanggap tampilan aplikasi ShopeeFood maka tidak akan memberikan dampak pada kepuasan konsumen.
6. Hasil penelitian membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Yogyakarta. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin mudah penggunaan aplikasi ShopeeFood maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya apabila sulit menggunakan aplikasi ShopeeFood tidak sesuai harapan konsumen maka akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih ada keterbatasan sebagai berikut:

1. Sampel penelitian masih terbatas pada 100 responden yang menggunakan aplikasi ShopeeFood di wilayah Yogyakarta, sehingga belum dapat digeneralisir mewakili penilaian konsumen secara umum di luar wilayah penelitian.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks aktivitas digital masih terbatas pada faktor pelayanan dan belum melibatkan faktor pemasaran lainnya.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel efisiensi dapat diketahui bahwa indikator muat halaman memiliki nilai rata-rata terendah. Sehingga disarankan kepada ShopeeFood agar meningkatkan sistem sehingga saat menggunakan aplikasi *loading* tidak terlalu lama. Dengan cara kurangi *plugin* yang tidak perlu, optimasi berat gambar, memperkecil ukuran gambar, mengaktifkan *Gzip compression*, dan menggunakan CDN.

2. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel proses transaksi dapat diketahui bahwa indikator pelayanan keluhan memiliki nilai rata-rata terendah. Sehingga disarankan agar operator layanan ShopeeFood lebih memperhatikan setiap keluhan yang berasal dari konsumen, seperti memberikan ruang atau fitur yang bisa ditambahkan untuk bisa sebagai wadah keluhan konsumen yang pada akhirnya akan berdampak terhadap perkembangan dari ShopeeFood sendiri.
3. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel keamanan dapat diketahui bahwa indikator tidak ada penyalahgunaan informasi pribadi memiliki nilai rata-rata terendah. Dalam hal ini jelas terlihat jika pelanggan masih merasa ragu dengan keamanan data diri mereka. Sehingga disarankan agar ShopeeFood untuk memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai keamanan data pelanggan sehingga pelanggan tidak ragu ketika akan menggunakan aplikasi ShopeeFood dapat juga menambahkan *banner* sesaat sebelum melakukan pembayaran bahwa ShopeeFood selalu menjaga keamanan data pelanggan.
4. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel estetika situs dapat diketahui bahwa indikator tampilan *layout*/tata letak aplikasi memiliki nilai rata-rata terendah. Dalam hal ini terlihat jika tata letak pada aplikasi masih belum menarik pelanggan. Sehingga disarankan agar ShopeeFood lebih memperjelas tata letak dan tampilannya seperti kesesuaian gambar dengan deskripsi pada makanannya.

5. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel daya tanggap dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu membalas memiliki nilai rata-rata terendah. Sehingga disarankan agar ShopeeFood lebih menekankan kepada para mitra pengemudi agar membalas pesan dari pelanggan dengan segera atau bisa juga menambah fitur balas cepat sesuai dengan pertanyaan pelanggan yang mewakili jawaban dari pertanyaan.
6. Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel kemudahan penggunaan dapat diketahui bahwa indikator fleksibel nilai rata-rata terendah. Dalam hal ini fleksibel yang dimaksud adalah kemudahan bagi pelanggan untuk mengubah menu yang dipesan. Sehingga disarankan untuk ShopeeFood bisa memberikan waktu 3-5 menit bagi pelanggan jika ingin merubah pesanan, dan memberikan konfirmasi pesanan sebelum melakukan pembayaran apakah sudah sesuai dengan yang dipesan.

