

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berbelanja Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang.
2. Keragaman Produk berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berbelanja Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang.

5.2 Implikasi Teoritis

Teori Pertama Yang Digunakan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Promosi *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pancasila” Oleh Detika Yossy Pramesti, Sri Widyastuti Dian Riskarini (2021). Hasilnya berdasarkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, keragaman produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan variabel promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Teori Kedua Yang Digunakan adalah Fandi Ardiansyah dan Kartini Aprianti (2020) yang meneliti tentang “Pengaruh Keragaman Produk Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen ” Hasilnya menunjukkan

bahwa variabel keberagaman produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel lokasi Penjualan juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut:

1. Dengan diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang Kategori baik dan terlihat bahwa indikator Kualitas Pelayanan Mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan ditingkatkan.
2. Dengan diketahui bahwa variabel Keragaman Produk Di Shopee Pada Masyarakat Kota Kupang Kategori baik dan terlihat bahwa indikator Keragaman Produk Mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan ditingkatkan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti lebih jauh tentang indikator Kepuasan Konsumen pada indikator jumlah Kepuasan Konsumen, karena memiliki indeks Kategori sedang.