

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen pada *e-service quality* ShopeeFood menggunakan Metode IPA dan CSI yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan, yaitu

1. Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh ShopeeFood adalah ShopeeFood mudah untuk diakses pengguna (1), Daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap (2) dan Layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu (4).
2. Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 75,88%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan ShopeeFood berada pada kategori puas. Meskipun berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa *e-service quality* pada ShopeeFood dikategorikan puas, masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan pada kuadran A *e-service quality* yang diberikan lebih optimal sehingga nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada layanan ShopeeFood meningkat atau mendekati 100% dan masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan saran baik pihak ShopeeFood maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut, sebaiknya terus meningkatkan *e-service quality*:

1. Atribut-atribut layanan ShopeeFood yang diprioritaskan dan perlu ditingkatkan adalah, sebagai berikut:
 - a. Memperluas layanan sehingga dapat digunakan di seluruh Indonesia
 - b. Meningkatkan daftar menu baik makanan maupun minuman sehingga dapat memenuhi harapan konsumen
 - c. Meningkatkan ketepatan waktu pesanan sehingga pengguna tidak terlalu lama menunggu pesanan
2. Atribut-atribut layanan ShopeeFood yang perlu dipertahankan karena sangat penting bagi kepuasan konsumen adalah, sebagai berikut:
 - a. Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi pribadi
 - b. Call Center ShopeeFood tersedia 24 Jam
 - c. Percaya ShopeeFood dapat melindungi informasi transaksi
 - d. ShopeeFood menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan kepuasan pengguna layanan ShopeeFood, untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pengguna layanan ShopeeFood.