**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Simpulan**

Simpulan dari penelitian mengenai kepuasaa konsumen atas *e-servqual online shop* Lazada di Bandar Lampung sebagai berikut :

1. Secara umum indeks kepuasaan konsumen atas *e-servqual online shop* Lazada di Bandar Lampung untuk atribut-atribut masuk dalam penilaian kategori cukup puas. Nilai kepuasaan konsumen dengan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Lazada adalah sebesar 65.87%. Jika di dasarkan pada indeks kepuasaan konsumen maka nilai 65.87% berada pada rentang 51%-65,99%.
2. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang diprioritaskan oleh Lazada yaitu :

* Kuadran A menunjukkan indikator yang dianggap mempengaruhi kepuasaan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Kuadran ini terletak pada harapan yang tinggi dan persepsi yang rendah, jadi perusahaan harus fokus pada kuadran ini. Terdapat atribut-atribut yang masuk di kuadran A yaitu : pengiriman barang tepat waktu, melindungi data terkait kartu kredit,debit, dan hal yang bersifat pribadi, fitur yang lengkap tersedia di aplikasi, dan kemudahan dalam menghubungi *customer service* melalui telepon atau email.
* Kuadran B menunjukkan indikator yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahankan. Kuadran ini terletak pada harapan yang tinggi dan persepsi juga tinggi. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen. Terdapat atribut atribut yang masuk di kuadran B yaitu : jumlah stok dan deskripsi barang yang dituliskan di aplikasi selalu akurat dengan kenyataannya, kesesuaian transaksi dalam sistem pembayaran, menangani proses retur (pengembalian barang) dengan baik, menangani permasalahan yang ada dengan segera, kesediaan customer service membantu konsumen, menjawab pertanyaan dari konsumen dengan cepat, letak kolom search mudah ditemukan, menjamin keamanan di setiap transaksi, transaksi yang dilakukan dapat dipercaya, kapasitas teknis yang cukup untuk menjamin bahwa informasi pribadi tidak akan diubah oleh pihak ketiga, stok barang diaplikasi mudah dilihat, pemesanan dan pembayaran disampaikan dengan jelas, menyediakan pilihan garansi online bagi konsumen yang menginginkan, dan font dalam aplikasi mudah untuk dibaca.
* Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, dan tidak terlalu mempengaruhi kepuasaan konsumen dan dapat menjadi prioritas rendah bagi pengguna aplikasi, karena faktor ini tidak terlalu diharapkan pengguna untuk mendapatkan kepuasaan. Kuadran ini terletak pada harapan yang rendah dan persepsi juga rendah. Terdapat atribut-atribut yang masuk di kuadran C yaitu : kemampuan dalam melayani konsumen dapat diandalkan, memberikan pertanggung jawaban atas permasalahan yang bukan kesalahan dari konsumen, aplikasi dapat digunakan dimana saja, aplikasi dapat digunakan kapan saja, aplikasi dapat menunjang fasilitas belanja online, akses fitur yang dapat digunakan dengan mudah, informasi data pembelian atau belanja konsumen terlindungi, tampilan pada aplikasi Lazada menarik, tampilan konten pada aplikasi Lazada lengkap, dan tampilan konten pada aplikasi Lazada terstruktur.
* Kuadran D menunjukkan faktor yang tidak terlalu mempengaruhi kepuasaan konsumen, akan tetapi pelaksanaannya dinilai berlebihan. Karena pada faktor ini tidak terlalu diharapkan oleh konsumen untuk mendapatkan kepuasaaan. Kuadran ini terletak pada harapan yang rendah dan persepsi yang tinggi. Terdapat 1 atribut yang masuk dalam kuadran D yaitu : memberikan informasi yang tepat jika terjadi masalah.

Jika memberikan informasi yang terus-menerus akan mengganggu kenyamanan konsumen.

**5.2 Saran**

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

Sebagai e-commerce yang ada di Indonesia Lazada harus meningkatkan *elektronik service quality* dengan memperbaiki atribut-atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen dan Lazada harus memberikan tingkat kepuasaan yang lebih baik lagi maka harus memperbaiki *elektronik service quality* kepada konsumen.