

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.6. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh data bahwa tingkat Harapan atas *E-Service Quality* Lazada Indonesia berada dalam kategori sangat baik dengan persentase 86 % yang menunjukkan bahwa atribut penelitian mewakili harapan konsumen atas *e-service quality* yang ingin didapatkan dari Lazada Indonesia. Tingkat kinerja yang telah diteliti melalui atribut penelitian berada dalam kategori baik dengan persentase 75%. Menunjukkan bahwa kinerja Lazada Indonesia yang diukur melalui atribut penelitian belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen dan masih ada *e-service quality* Lazada Indonesia yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
2. Hasil dari *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa ada beberapa atribut/indikator *e-service quality* yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan pada Lazada Indonesia yaitu atribut yang termasuk kedalam kuadran A sebagai berikut :
  - a. Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia yang mengalami gangguan
  - b. Estimasi waktu pengiriman Lazada Indonesia
  - c. Prosedur pengembalian uang Lazada Indonesia

#### **3.7. Saran**

Berdasarkan simpulan yang diperoleh pada penelitian ini maka dapat dijadikan saran bagi Lazada Indonesia atas atribut yang perlu ditingkatkan sebagai berikut:

1. Atribut yang berada pada dimensi Reliabilitas yaitu Aplikasi maupun situs web Lazada Indonesia yang mengalami gangguan. Perlu melakukan pemeriksaan secara berkala untuk situs web dan untuk aplikasi memberkan

pembaharuan yang tidak perlu terlalu sering tetapi disesuaikan dengan kebutuhan.

2. Atribut yang berada pada dimensi Fulfilment yaitu estimasi waktu pengiriman produk Lazada Indonesia. Perlu penyesuaian dengan perusahaan layanan antar untuk memperbaharui estimasi waktu yang diperlukan, karena perusahaan layanan antar yang lebih mengetahui estimasi waktu yang sesuai. Hingga estimasi waktu yang ada pada Lazada Indonesia sesuai dengan semestinya
3. Atribut yang berada pada dimensi Kompensasi yaitu prosedur pengembalian uang Lazada Indonesia. Pihak Lazada Indonesia dapat melakukan peninjauan kembali tahapan apa saja yang perlu dilakukan konsumen dan proses waktu pengembalian uang. Apabila tahapan yang dirasa tidak terlalu penting dapat dihilangkan, serta proses pengembalian uang kepada konsumen diharapkan dapat berjalan lebih cepat.