

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan *E-commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, maka hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari 96 responden dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen *E-commerce* shopee pada mahasiswa FEB Unwira kupang terbanyak adalah program studi akuntansi sebanyak 43 orang dan terendah adalah program studi manajemen sebanyak 21 orang dengan jumlah uang saku paling tinggi adalah Rp 500.000-1.000.000. Artinya sudah banyak mahasiswa yang menggunakan shopee sebagai tempat dimana untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan berbagai tawaran atau harga yang dilihat dalam *e-commerce* shopee membuat konsumen memilih barang yang mereka inginkan sesuai dengan harga yang ada dan juga karena ketepatan waktu pengiriman yang telah dijanjikan sesuai dengan harapan konsumen maka, membuat para konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *e-commerce* kepada konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang.

3. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang.
4. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang.
5. Kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis universitas katolik widya mandira kupang.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kosumen *E-commerce* Shopee agar bisa memanfaatkan teknologi dengan baik yaitu dengan mengambil peluang untuk berwirausaha dengan cara membuka usaha online shop dengan mengambil barang dari toko-toko yang menawarkan harga murah untuk bisa dijual kembali, Sehingga dapat menghasilkan pendapatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan bisa mengembangkan penelitian ini lebih kompleks serta mendalam. Pada penelitian ini dilakukan dengan mengangkat 4 variabel yaitu variabel Independen (kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu pengiriman) dan variabel dependen (kepuasan konsumen), dipenelitian selanjutnya bisa ditambahkan variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi variabel yang sudah ada pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, Nel dkk .2015. Manajemen Pemasaran. Medan: Penerbit Mulya Sarana.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan waktu terhadap Kepuasan Kosumen (studi pada konsumen jne Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(16).
- Brillyan, Mahfudz, 2018. Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. (Studi pada J&T Express Kota Semarang). Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/22343/20493>
- Dian Medina. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Online Shop Shopee (Study Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)
- Dikaprio, dkk, pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE. diakses dari <https://repository.upnvj.ac.id/7691/13/ARTIKEL%20KI.pdf>
- Fika, A. Widyanita. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee.
- Ismawati, 2019. Pengaruh kualitas pelayanan online shopee terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis unismuh Makasar.
- Ismanto, K. 2019. Manajemen Syari'ah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Julia, R. N. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara)
- Jaka. Atmaja. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jakarta
- Kyvani, N.A.2021. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian *Online Platform E-Commerce Shopee*
- Kotler & Amstrong .2004. *Dasar-dasar pemasaran*, Jakart: indeks.
- Lonardi, S.Lan, W. P., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Supriyanto, S. 2021. Peranan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna e-commerce shopee di politeknik cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(3), 80-85.

- Maimunah, S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 1-21.
- Mashyuni, S. d. 2021. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Jurnal Widya Amrita*, 1(1), 290-302.
- Meli, S. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jambi
- Mudrajat, 2018. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Malhotra, A. 2005. "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7, 213–233.
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi e-commerce terhadap kepuasan konsumen shopee. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 1(1), 27-39.
- Putri, E. M. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Batam, Skripsi Thesis, Prodi Manajemen
- Rita, D. S.2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau Yang Pernah Melakukan Pembelian Online Melalui E-Commerce Shopee)
- Santoso, J. B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(1), 127-146.
- Sugiyono, 2004. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2016. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods for business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc