

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Didasarkan dengan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* shopee pada masyarakat kota batam sebagaimana telah diuraikan pada setiap bab, maka dapat disimpulkan:

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan diterima pada penelitian ini. Hal ini berarti perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik mampu meningkatkan kepuasan konsumen, namun jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan buruk akan memberikan dampak yang buruk seperti menurunnya tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* shopee.
2. Variabel penetapan harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel penetapan harga diterima pada penelitian ini. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan yang memberikan harga dengan tepat dan sesuai dengan kualitas produk mampu memberikan dampak yang positif untuk meningkatkan kepuasan konsumen, namun jika penetapan harga yang diberikan perusahaan tidak sesuai akan memberikan dampak yang buruk dan berkurangnya tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* shopee.

3. Kualitas pelayanan dan penetapan harga dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat diartikan bahwa dua faktor variabel bebas berperan penting dan mempunyai dampak yang baik dalam meningkat kepuasan konsumen *e-commerce* shopee.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan pada penelitian ini, adapun saran yang dapat disampaikan peneliti adalah:

1. Untuk *e-commerce* shopee diharapkan dapat meningkatkan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan professional dengan tujuan meningkatkan nilai kepuasan konsumen terhadap perusahaan.
2. Untuk *e-commerce* shopee diharapkan dapat memberikan penetapan harga yang tepat, baik, dan professional dengan tujuan agar meningkatkan nilai kepuasan konsumen terhadap perusahaan.
3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan dan menambahkan jurnal referensi agar lebih banyak teori-teori terdahulu yang dapat membantu dalam menyelesaikan penelitan dikemudian hari.