

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Shopee di Kota Batam dipengaruhi oleh layanan pengiriman, review pelanggan online, dan pengalaman belanja:

1. Pengaruh Pengalaman Belanja terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan lebih suka berbelanja di Shopee karena proses pembayaran yang mudah, ketersediaan produk, dan navigasi yang mudah.
2. Ulasan yang positif dan dapat diharapkan mendorong pelanggan untuk membuat keputusan pembelian yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Layanan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan: Layanan pengiriman yang cepat, harga yang terjangkau, dan proses pengiriman yang lancar sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor ketiga pengalaman belanja, review pelanggan online, dan layanan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Kota Batam.

5.2 saran

1. Riset selanjutnya bisa melakukan riset dengan memakai referensi dari perolehan riset ini.
2. Riset selanjutnya bisa lebih luas lagi respondennya dan tidak hanya dari perusahaan Shopee saja.
3. Riset ditelaah guna ikut serta dalam mengembagkan dan memberi wawasan manajemen pemasaran tentang pengalaman belanja, customer review online, dan layanan pengiriman.