

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel e-commerce terhadap kepuasan konsumen pada PT Indoland Batam. Dapat dilihat dari hasil uji dimana hasil nilai t hitung sebesar  $2,669 > t$  tabel  $1,984$  dan taraf signifikansi sebesar  $0,009 < \text{nilai alpha } 0,05$  yang berarti bahwa e-commerce berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indoland Batam.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Indoland Batam. Dapat dilihat dari hasil uji dimana hasil nilai t hitung sebesar  $11,438 > t$  tabel  $1,984$  dan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indoland Batam.
3. E-Commerce dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Indoland Batam. Dapat dilihat dari hasil pengujian dimana hasil nilai f hitung sebesar  $140,415 > f$  tabel  $3,09$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$  yang berarti bahwa e-commerce dan kualitas pelayanan

secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Indoland Batam.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam hal kepuasan pelanggan disarankan perusahaan lebih memperhatikan segala keinginan pelanggan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang bagus dan memuaskan untuk berbelanja kembali lagi.
2. Variabel Independen penelitian ini adalah e-commerce dan kualitas pelayanan, seperti yang telah dibahas pada bab 4 diatas bahwa selain 2 variabel ini yang diteliti pada penelitian ini masih ada variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini besar harapan peneliti untuk dapat dikembangkan kembali penelitian ini dengan variabel independen yang berbeda
3. Yang menjadi sampel dari penelitian ini merupakan konsumen PT Indoland Batam, besar harapan peneliti untuk penelitian sejenis dapat dilakukan dengan skala yang lebih besar dan sampel yang lebih banyak sehingga dapat memastikan bahwa penelitian dalam skala besar juga memperoleh hasil yang sama dengan penelitian ini
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dengan banyaknya waktu luang dapat memperluas jumlah populasi dan sampel yang digunakan menjadi lebih banyak
5. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat memilih objek penelitian lainnya sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya