

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan pada aplikasi Shopee mempengaruhi kepuasan konsumen pada mahasiswa Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Berdasarkan hasil analisis data deskriptif yang diperoleh pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). variabel independen (X) pada penelitian ini yaitu kualitas layanan menggunakan metode pendekatan *E-Servqual* dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi pada penelitian ini yaitu *reability* (keandalan) dan *contact* (kontak). Hal ini berkaitan dengan konsumen yang merasa bahwa seluruh fungsi menu dan fitur pada aplikasi Shopee dapat di akses sesuai dengan fungsinya dan pada aplikasi Shopee menyediakan konsumen akses komunikasi seperti nomor telepon, email dan lainnya untuk mengatasi keluhan belanja konsumen. Sedangkan pada variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Pada variabel kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi pada penelitian ini adalah indikator kesediaan merekomendasikan, hal ini berkaitan dengan konsumen merekomendasikan shopee kepada orang lain.

Pengaruh pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial (individu). Pada hipotesis 0 (H0) yang menyatakan tidak ada pengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Shopee adalah ditolak. Karena, pada hipotesis 1 (H1) yang menyatakan adanya pengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah diterima. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji t yang telah dilakukan pada variabel kualitas layanan mendapatkan nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shopee. Hal ini sejalan dengan penelitian (Juhria et al., 2021) bahwa kualitas

layanan menggunakan metode *e-servqual* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yaitu: variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas yaitu hanya dua variabel saja yang digunakan yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian serupa dengan dilakukan lebih mendalam lagi dan menggunakan objek penelitian dan populasi yang berbeda. Serta dapat meneliti variabel lain diluar variabel yang sudah diteliti untuk mengungkap lebih banyak lagi permasalahan serta memberikan penemuan yang lebih baru lagi. Bagi perusahaan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan yang ada pada aplikasi Shopee. Dari hasil penelitian ini dengan memahami bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Maka konsumen dapat memberikan pengalam konsumen pada aplikasi Shopee yang telah digunakan.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR PUSTAKA

- Aco, A., & Endang, A. H. 2018. Analisis Bisnis E-Commerce Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 3.
- Ahdiat, A. 2023. Tren Pengunjung *E-Commerce* Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat. (Online). <https://Databoks.Katadata.Co.Id>
- Amalia, L. I., Ika Sari, M., & Gunawan Wibowo, Y. 2013. Analisis Elektronik *Service Quality (E-Servqual)* Untuk Mengukur *Customer Satisfaction Index (Csi)* Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee). 89. [Http://Www.Nber.Org/Papers/W16019](http://Www.Nber.Org/Papers/W16019)
- Amaludin, I. 2020. Strategi Promosi Yang Diterapkan Pada Pt Shopee Indonesia. *167(1)*, 1–5. <https://Www.E-Ir.Info/2018/01/14/Securitisation-Theory-An-Introduction/>
- Ati, S., Nurdien, Kistanto, & Taufik, A. 2016. Pengantar Konsep Informasi, Data, Dan Pengetahuan.
- Atul Awaliyah, S., & Saino. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Online* (Studi Pada Dkpop Shop).
- Ayu Widyanita, F. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fe Uii Konsumen Shopee. *New England Journal Of Medicine*, 372(2), 2499–2508.
- Aziz, N. 2013. Pemanfaatan Teknologi Internet Dalam Pendidikan. *Jurnal Kependidikan Islam Iain Sulthan Thaha Saifuddin*, 4(1), 75–87.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. 2017. Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Candra Gudiato, Eko Sedyono, I. S. 2022. Analisis Sistem *E-Commerce* Pada Shopee Untuk Meningkatkan Daya Saing Menggunakan Metode S.W.O.T. *Jurnal Of Information Technology*, 2(1), 6–10.

- Deo, P. G. E., Sanjaya, R., & Linda. 2017. Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan *Ipa*. *Journal Of Accounting And Business Studies*, 2(1), 1–19.
- Destiya, A. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Online Shop Di Pontianak.
- Dewi, R. S. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pedagang Kaki Lima Di Kawasan Simpang Lima Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1), 13–23.
- Dianawati, A., Putri, N., & Ariyani, R. 2023. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Stie Gici. *Jurnal Gici Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 132–142.
- Dudik Ariawan, P., Wayan Sudiarta, I., & Ketut Sudita, I. 2019. Proses Pengajaran Di Smk Negeri 1 Sukasada. *Jurnal Pendidikan Seni Rupa Undiksha*, 9(2), 1–13.
- Dwilaksono Faryadi, F. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Di Surabaya. *Journal Of Business Theory And Practice*, 10(2), 6.
- Effendi, P. 2021. Shopee Menjadi *E-Commerce* Yang Sangat Diminati Bagi Masyarakat, Mengapa?
- Eva, A. Maulidiah. 2022. Analisis Pembelian Mahasiswa Pada *E-Commerce*. 1(1), 1–50.
- Ferdiandinata, R. 2020. Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Di Aplikasi Shopee. *Conference On Economic And Business Innovation*, 19(11), 3–16.
- Garaika, & Darmanah. 2019. Metodologi Penelitian.
- Gogie Nugroho, F., Arifin Ms, Z., & Sunarti. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan).
- Husnia Annafila, F., & Zuhroh, L. 2022. Pengaruh Kontrol Diri Terhadap Perilaku

- Konsumtif Online Shopping Bagi Mahasiswa. *Psikodinamika - Jurnal Literasi Psikologi*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.36636/Psikodinamika.V2i1.894>
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.
- Jannah, B. P. Dan L. Miftahul. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Pt Rajagrafindo Persada (Vol. 3, Nomor 2).
- Juditha, C. 2020. Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Desa (Studi Di Desa Suka Datang, Curup Utara, Rejang Lebong, Bengkulu) Utilization. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 24(1). <https://doi.org/10.33299/Jpkop.24.1.2502>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., & Yusuf, A. 2021. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi *E-Commerce* Shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Karimah, B. P. H., Priharsari, D., & Tibyani. 2022. Analisis Konsumenan *E-Commerce* Terhadap Bisnis Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Ukm). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(3), 1298–1305. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10784>
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. 2023. Analisis Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*): Berfokus Pada *Website Zublu*. 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
- Mahesa. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Oleh-Oleh Jingga Khas Riau - Pekanbaru.
- Mayasari, S., & Dian Safina, W. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskanar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 63–76.
- Merahabia, A., & Papilaya, F. S. 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Konsumenan Aplikasi Simrs Di Vk Ponek Rsud Abepura Menggunakan Metode Eucs. *Aiti: Jurnal Teknologi Informasi*, X(X).
- Nugraheni, E. D. 2020. Peran Konsumen Shopee Sebagai Media Promosi Online

- Shop Dalam Meningkatkan Laba Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *167(1)*, 1–5. <https://Www.E-Ir.Info/2018/01/14/Securitisation-Theory-An-Introduction/>
- Nurdiansyah, F., & Rugoyah, H. S. 2021. Strategi Branding Bandung Giri Gahana Golf Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Purnama Berazam*, *2(2)*, 159.
- Permana, H., & Djatmiko, T. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *Sosiohumanitas*, *20(2)*, 64–78.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversivikasi*, *1(3)*, 687–704.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode *E-Service Quality* Dan *Kartesianus*. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *18(02)*, 12–31.
- Pratama Afrianto, A., & Irwansyah, I. 2021. Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, *3(1)*, 10–29. <https://doi.org/10.47233/jteksis.V3i1.181>
- Priyantini, A. M. 2022. Pengaruh Dimensi *Electronic Service Quality (E-Servqual)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pos Aja! Di Kabupaten Boyolali. *33(1)*, 1–12.
- Puspasari, W., & Puspitasari, H. 2022. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Mahasiswa Terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan Dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, *13*, 65–71.
- Retnawati, H. 2015. Teknik Pengambilan Sampel. *13(3)*, 1576–1580.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. 2021. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam*

- Pendidikan), 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Saputri, Rita. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia. *Journal Manajemen*, 5, 102.
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). 2(2).
- Septiliana, L. 2021. Analisis Pembelajaran Daring Terhadap Hasil Belajar Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Kelas V Sd Negeri I Haduyang Natar Lampung Selatan. 30.
- Siregar, R. M., Susanti, N., & Aslami, N. 2022. Perilaku Konsumtif Mahasiswa Berbelanja Di *E-Commerce* Shopee Pada Masa Pandemi Dalam Perspektif Gender: Studi Kasus Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Uinsu. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 115–128.
- Subastiyanti, M. A., & Sutedjo, B. 2022. The Influence Of Brand Image, Brand Awareness And Brand Trust On Brand Loyalty (Study On Students Using Wardah Cosmetics). *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 10(2), 163–170.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. 2020. Instrumen Penelitian.
- Ulfa, R. 2019. Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Wardani, S., & Intan Permatasari, R. 2022. Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25.
- Wiswasta, I., Sukamerta, I. M., Wedagama, D. M., & Agung. 2017. Metode Penelitian Dan Analisis Statistik Kuantitatif Deskriptif. 1–66.
- Zahara, R. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38.

Zinah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. 2023. Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan Kano. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informas*, 10(2), 316–328.

<https://Jurnal.Mdp.Ac.Id/Index.Php/Jatisi/Article/View/4544>



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT