

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pelanggan, survei pada pengguna tokopedia di Kabupaten Kuningan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik dan efektif ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi maka akan semakin meningkat pula terhadap kepuasan pelanggan.
2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tepat waktu suatu pengiriman dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. *Service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi pengaruh yang diberikan perusahaan terhadap layanan *service recovery* maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik kualitas sistem aplikasi yang disediakan oleh perusahaan maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil angket untuk variabel ketepatan waktu pengiriman, sebagian besar pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan memiliki penilaian rendah terhadap indikator tepat waktu dalam pengiriman dan tidak ada keterlambatan dalam pengiriman. Oleh karena itu, Tokopedia disarankan untuk lebih selektif dalam bekerja sama dengan penyedia jasa ekspedisi yang memiliki rekam jejak baik terkait ketepatan waktu pengiriman. Selain itu, Tokopedia juga dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan layanan ekspedisi sendiri guna meningkatkan kendali terhadap proses pengiriman. Dengan demikian, Tokopedia dapat memastikan ketepatan waktu pengiriman yang lebih optimal, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Berdasarkan hasil angket untuk variabel *service recovery*, sebagian besar pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan memiliki penilaian rendah terhadap indikator respon dan kompensasi. Oleh karena itu, Tokopedia perlu memastikan ketersediaan layanan *customer service* yang responsif dalam menangani keluhan pelanggan. Di sisi lain, proses klaim proteksi melalui asuransi yang cenderung memakan waktu lama dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Untuk mengatasinya, Tokopedia dapat mempertimbangkan memberikan kompensasi langsung, seperti pemberian *voucher* atau diskon tertentu kepada pelanggan yang mengalami kegagalan layanan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Tokopedia.
- c. Berdasarkan hasil angket untuk variabel kualitas sistem aplikasi, sebagian besar pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan memiliki penilaian rendah terhadap indikator ketersediaan dan waktu respon. Dalam hal ini Tokopedia perlu meningkatkan stabilitas dan kecepatan respon pada sistem aplikasinya untuk memastikan aplikasi selalu dapat diakses oleh pengguna tanpa mengalami gangguan. Upaya peningkatan ini diharapkan dapat

mendukung kenyamanan berbelanja dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Tokopedia.

- d. Berdasarkan hasil angket untuk variabel kepuasan pelanggan, sebagian besar pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan memiliki penilaian rendah terhadap indikator pengalaman dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, Tokopedia perlu lebih fokus pada pemenuhan pengalaman dan harapan pelanggan dengan memastikan *platform* mudah digunakan, layanan yang tersedia dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan, dan meningkatkan konsistensi dalam kualitas produk maupun layanan. Hal ini akan membantu Tokopedia lebih efektif dalam memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif yang dirasakan oleh pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap Tokopedia.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menambah variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini untuk menguatkan hasil penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lain-lain.
- b. Dianalisis di lokasi atau daerah yang berbeda serta dengan variasi pertanyaan yang lebih beragam, guna memperoleh hasil penelitian yang lebih kaya dan komprehensif.
- c. Untuk memperluas wawasan dan perbandingan, peneliti berikutnya dapat menggunakan *platform marketplace* lain seperti Shopee, Lazada, atau Blibli sebagai objek penelitian.