

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil analisis pada data penelitian pengaruh kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan *time compression* terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pada penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel independen kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional.
2. Berdasarkan hasil pada penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel independen persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional.
3. Berdasarkan hasil pada penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel independen *time compression* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee FEB Universitas Nasional.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap adanya perbaikan yang lebih baik terhadap penelitian ini selanjutnya, sehingga penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Shopee perlu melakukan pelatihan rutin terhadap karyawan yang bekerja dalam bidang pelayanan guna meningkatkan pelayanan dalam menjawab keluhan konsumen khususnya FEB Universitas Nasional.
2. Shopee perlu melakukan update pemindahan button Shopeepay ke header aplikasi guna mempermudah konsumen.
3. Shopee perlu melakukan peringkasan fitur untuk meningkatkan kepuasan konsumen.