

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan online, persepsi harga dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna lazada di Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan online berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta. dan kualitas pelayanan online merupakan variabel yang paling dominan kontribusinya terhadap kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta
2. Persepsi Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta.
3. Kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil simpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Akademis diharapkan penelitian ini menjadi salah satu bahan tambahan referensi, mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu barang ataupun jasa.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu tambahan referensi untuk menambahkan variabel lain yang tidak diteliti. Karena berdasarkan penelitian ini, masih ada beberapa faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi tidak diteliti.
3. Bagi Perusahaan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan online,

persepsi harga dan kemudahan transaksi agar kepuasan pelanggan semakin baik dan meningkat.

