BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Harga memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, Shopee harus bisa mempertahankan kestabilan harga terutama pada saat-saat tertentu dimana harga produk meningkat tajam. Jadi harga berperan penting dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. Jika harga yang di bayar pelanggan sesuai dengan waktu pengiriman yang di tentukan maka pelanggan akan merasa puas

2. Untuk aplikasi shopee sebaiknya meningkatkan kembali *e-Service quality*. Artinya semakin baik *e-Service Quality* yang diberikan oleh shopee maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta terhadap produk yang berikan dan menawarkan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen dan memberikan kualitas yang baik agar kepuasan konsumen terhadap aplikasi shopee dapat berkembang pesat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini menjadi jauh lebih baik lagi dimana dalam mengembangkan penelitian ini akademis dan para peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang lebih banyak dari penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah berhasil diselesaikan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan yang terjadi akibat adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Secara umum keterbatasan yang peneliti rasakan adalah :

1. Jumlah sampel yang digunakan masih sedikit sehingga secara empiris belum menggambarkan populasi yang sesungguhnya.

2. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sangat minim sehingga tingkat keakuratan dari hasil penelitian belum bisa mewakili data sebenarnya.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan Harga terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta.. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna aplikasi shopee pada mahasiswa kampus II Universitas Bung Hatta yang tidak digunakan dalam penelitian ini.