

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian disimpulkan bahwa.

1. Pengujian reliabilitas dan validitas penelitian ini dinyatakan reliabel dan valid.
2. Berdasarkan analisis yang dilakukan, terdapat 3 variabel yang hipotesisnya diterima sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood yaitu *fulfilment*, *efficiency* dan *compensation*.
3. Berdasarkan analisis yang dilakukan, terdapat 4 variabel yang hipotesisnya ditolak sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood yaitu *responsiveness*, *privacy*, *system availability* dan *contact*.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan, terdapat saran yang dapat digunakan pihak ShopeeFood untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai berikut.

1. Perlu dilakukan *maintenance* secara berkala terkait sistem agar pengguna dapat menggunakannya tanpa terkendala maupun *error*.
2. ShopeeFood sebaiknya melakukan peningkatan terkait keamanan informasi pribadi pengguna, khususnya informasi terkait kartu kredit yang digunakan oleh pelanggan.
3. ShopeeFood sebaiknya lebih responsif dalam menangani masalah yang dialami pelanggan, dengan adanya respon yang cepat dapat meningkatkan kualitas dan kepercayaan pelanggan.
4. ShopeeFood perlu melakukan kontrol terkait kontak yang dihubungkan pelanggan sehingga lebih memudahkan pelanggan dalam menghubungi.