

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap *E-satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) Pelanggan Muslim Tokopedia studi kasus pada mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017. Secara umum, berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil olah data serta pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-satisfaction* Pelanggan muslim Tokopedia (Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017)
2. Berdasarkan hasil olah data serta pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *E-satisfaction* Pelanggan muslim Tokopedia (Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017)
3. Berdasarkan hasil olah data serta pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kualitas Produk bersama-sama memengaruhi Kepuasan Pelanggan secara positif dan signifikan terhadap *E-satisfaction* Pelanggan Muslim Tokopedia (Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka saran yang bisa peneliti berikan untuk toko *online* Tokopedia adalah:

1. Tokopedia perlu meningkatkan kualitas layanannya untuk sekarang dan kedepannya dengan cara mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan seperti *customer service* maupun dari berbagai segi perbaikan baik pada aplikasi maupun websitenya untuk semakin mendukung kualitas layanan yang diberikan. Karena pada dasarnya layanan yang berkualitas akan membuat pelanggan suka, puas dan enggan berpaling ke perusahaan lainnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, bisa dilihat pada koefisien determinasi yang telah peneliti cantumkan pada bab IV

diatas, bahwa ada beberapa variabel mempengaruhi yang harus diperhatikan selain dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel-variabel tersebut ke dalam penelitian mereka.

