

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Layanan Elektronik (E-Service) merupakan suatu layanan yang harus diberikan suatu perusahaan yang bergerak dibidang E-Commerce yang akan mempengaruhi penilai yang akan diberikan oleh konsumen yang melakukan suatu transaksi dalam perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian yang mengangkat judul “Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas E-Service Shopee”. Shopee dalam hal ini adalah perusahaan yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dari 32 variabel yang semula ada dan dilakukannya proses analisis faktor, diperoleh 9 Faktor baru yang terbentuk yang mempengaruhi Kualitas E-Service dari e-Commerce Shopee. 9 faktor tersebut antara lain : *Faktor Jaminan dan Ketepatan, Faktor Fungsionalitas Sistem, Faktor Kemudahan Transaksi, Faktor Informasi Pesanan, Faktor Layanan Pelanggan, Faktor Keamanan, Faktor Desain, Faktor Akses Pembayaran, Faktor Tabungan Pengguna.*

Dengan nilai *Non Redundant Residuals* sebesar 148 (29%) pada tingkat signifikansi 5% diperoleh hasil sebesar 71% ketepatan penentuan model dengan tingkat signifikasinsi sebesar 0,05 dalam analisis faktor yang mempengaruhi kualitas *e-service* shopee ini.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan mengenai analisis faktor yang mempengaruhi kualitas *e-service* Shopee diatas, maka penulis dapat memberi saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan E-Commerce Shopee

Bagi perusahaan E-Commerce Shopee, Kualitas Pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen atau pengguna shopee sebaiknya terus dipertahankan atau ditingkatkan lagi mengingat bahwa persaingan di kanca dunia e-commerce saat ini dan masa mendatang akan semakin ketat.

2. Bagi Penelitian Berikutnya

Bagi peneliti baru yang akan melakukan penelitian terkait dengan kualitas *e-service* Shopee, penulis berharap penelitian yang berikutnya dapat memberikan hasil yang lebih baik dari penelitian ini karena setiap manusia tidak luput dari kekurangan dalam melakukan suatu hal, oleh karena itu penulis berharap penelitian berikutnya bisa menambah informasi yang lebih luas terkait dengan penelitian ini.