

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan terkait pengaruh Diskon Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood di Kota Bekasi sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang telah dilakukan, secara parsial menunjukkan bahwa Diskon Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood di Kota Bekasi.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood di Kota Bekasi.
3. Dengan demikian, semakin menarik potongan harga yang ditawarkan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan ShopeeFood di Kota Bekasi akan semakin tinggi.

5.2 Saran

Merujuk pada hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang telah diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya maupun bagi ShopeeFood ke depannya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi promosi agar mampu membangun persepsi positif di mata pelanggan. Adapun saran-saran yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

a. Bagi ShopeeFood

1. Pada variabel Diskon Harga (X_1) berdasarkan hasil penelitian, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,04 pada indikator Potongan Dagang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai potongan harga yang diberikan oleh ShopeeFood cukup menarik dan memengaruhi

keputusan mereka dalam melakukan pembelian. Diskon yang rutin ditawarkan, seperti potongan ongkir dan promo harga makanan, menjadi salah satu faktor utama yang mendorong minat konsumen untuk bertransaksi melalui aplikasi tersebut. Meskipun demikian, ShopeeFood tetap perlu mempertahankan konsistensi dalam memberikan promo agar konsumen tidak merasa kecewa ketika potongan harga tiba-tiba berkurang atau tidak tersedia. Dengan menjaga stabilitas dan kejelasan program potongan dagang, ShopeeFood dapat meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

2. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2), berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata skor terendah sebesar 3,85 pada indikator Bervariasi (Heterogeneity). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh ShopeeFood dinilai belum sepenuhnya konsisten di berbagai situasi atau oleh setiap mitra pengemudi. Beberapa konsumen mungkin mengalami pelayanan yang cepat dan ramah, sementara yang lain merasakan hal sebaliknya. Ketidakkonsistenan ini dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pihak ShopeeFood perlu meningkatkan standarisasi pelayanan dengan memberikan pelatihan yang lebih merata kepada mitra pengemudi, memperkuat sistem evaluasi kinerja, serta menindaklanjuti umpan balik pengguna secara aktif. Dengan upaya tersebut, ShopeeFood dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih seragam dan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

b. Bagi Konsumen

Konsumen disarankan untuk memanfaatkan penawaran diskon harga dengan bijak, dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan dan kualitas produk yang dipesan. Selain itu, konsumen sebaiknya aktif memberikan ulasan atau rating yang jujur terhadap layanan maupun restoran mitra, agar dapat membantu pihak ShopeeFood maupun penjual dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Menambah variabel penelitian lain, seperti seperti gratis ongkir, kemudahan pembayaran dan kualitas sistem agar hasil penelitian lebih mendalam.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar jumlah responden ditingkatkan sehingga hasil dapat lebih mencerminkan kondisi nyata
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kualitatif dengan menambahkan wawancara atau observasi, agar data yang diperoleh lebih mendalam dan tidak hanya bergantung pada persepsi dari hasil kuesioner.
4. Memperluas jumlah dan wilayah responden, tidak hanya di Kota Bekasi tetapi juga wilayah yang lebih luas agar hasilnya lebih mencerminkan keragaman perspektif konsumen.