

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Promosi yang dilakukan oleh *e-wallet* Shopeepay dinilai baik, hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden pelanggan Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang memiliki kriteria baik.
2. *E-service quality* yang dilakukan oleh *e-wallet* Shopeepay dinilai baik, hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden pelanggan Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang memiliki kriteria baik.
3. Kepuasan pelanggan terhadap promosi dan *e-service quality e-wallet* Shopeepay berada pada kriteria puas, hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden pelanggan Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang memiliki kriteria puas.
4. Besarnya nilai koefisien korelasi promosi dengan *e-service quality* yaitu sebesar 0,621 dan apabila diinterpretasikan dengan keeratan hubungan kedua variabel ini mempunyai tingkat hubungan yang kuat.
5. Promosi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna *e-wallet* Shopeepay di Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang mempunyai nilai sebesar 0,241.
6. *E-service quality* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna *e-wallet* Shopeepay di Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang mempunyai nilai sebesar 0,504.
7. Promosi dan *e-service quality* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna *e-wallet* Shopeepay di Alfamart CBP Galuhmas Karawang yang mempunyai nilai sebesar 0,463 atau 46,3%. Sedangkan, sisanya sebesar 0,537 atau 53,7% merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh promosi dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan Shopeepay (survei pada pengguna Shopeepay di Alfamart CBP Galuhmas Karawang), maka dapat diambil saran sebagai berikut:

1. Shopeepay dapat meningkatkan pemberian informasi *cashback* melalui *e-mail* dengan kualitas yang baik dalam hal menginformasikan promosi, diskon dan *cashback* yang ada di Shopeepay, sehingga pengguna dapat lebih tahu mengenai informasi promosi yang tersedia.
2. Shopeepay dapat memperbaiki *e-service quality* yang diberikan kepada pelanggan seperti meminimalisir terjadinya gangguan atau *error* saat menggunakan *e-wallet* Shopeepay, dan pihak Shopeepay harus cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada *server* maupun yang dikeluhkan oleh pelanggan.
3. Shopeepay harus lebih memperhatikan kepuasan pada penggunanya. Walaupun Shopeepay merupakan *e-wallet* yang belum lama beroperasi akan tetapi harus mampu memberikan kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Dengan upaya tersebut diharapkan pengguna Shopeepay akan merasa terpuaskan oleh promosi dan kualitas layanan elektronik yang diberikan, sehingga Shopeepay dapat bersaing ketat dengan *e-wallet* lainnya. Dengan demikian, meningkatnya promosi dan *e-service quality* diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna Shopeepay, sehingga pengguna yang puas dalam menggunakan *e-wallet* Shopeepay akan merasa ingin menggunakan kembali dan bersedia untuk merekomendasikan kepada teman, keluarga maupun orang lain.