

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mengacu pada perolehan analisa data, bisa diambil kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan dengan signifikan positif berdampak bagi kepuasan pelanggan di Shopee Ekspres, khususnya di kalangan mahasiswa FEBI IAIN Ambon. Perihal tersebut terlihat dari perolehan pengolahan data memanfaatkan aplikasi SPSS versi 30, yang memperlihatkan skor t-hitung ialah 19,757 serta t-tabel ialah 0,250. Diakrenakan t-hitung melebihi t-tabel ($19,757 > 0,250$), serta skor signifikansi ialah 0,001 kurang dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), mengartikan bahwasanya H_0 ditolak serta H_1 diterima, perihal tersebut memperlihatkan yang kuat di antara kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Dalam artian lainnya, membaiknya pemberian kualitas pelayanan, yang sesuai dengan harapan Pelanggan, maka kepuasan pelanggan di Shopee Ekspres akan mengalami peningkatan dengan signifikan.

B. Saran

Mengacu pada perolehan analisa data serta simpulan yang sudah disampaikan pada studi ini, penulis memberi sejumlah masukan yang harapannya bisa bermanfaat serta menjadi saran untuk berbagai pihak yang bersangkutan. Berikut sejumlah saran-saran tersebut:

1. Bagi Shopee Express (SPX)

Diharapkan Shopee Express dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan responsivitas layanan pelanggan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, Shopee Express dapat lebih memenuhi ekspektasi pelanggan, meningkatkan tingkat kepuasan mereka, serta membangun kepercayaan dan loyalitas dalam jangka panjang.

2. Bagi Pelanggan

Hasil studi ini bisa berperan sebagai sumber informasi serta pengetahuan baru untuk pelanggan, terkhusus dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan layanan Shopee Express. Selain itu, pelanggan juga dapat lebih bijak dalam memilih jasa pengiriman dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi ini masih mempunyai celah guna dikembangkan secara berkelanjutan. Maka dari itu, peneliti di masa depan diberi masukan guna melaksanakan studi dengan ruang lingkup yang lebih luas, terlebih yang berkaitan dengan perihal banyaknya responden ataupun variabel yang diteliti. Dengan begitu, perolehan studi yang diperoleh akan lebih akurat dan memberikan manfaat yang lebih besar, baik bagi dunia akademik maupun praktisi bisnis yang bergerak di bidang layanan pengiriman.