

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data 100 responden diketahui bahwa prosentase Shopee (47%), Tokopedia (12%), Keduanya (31%) dan Tidak Keduanya (9%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Shopee lebih unggul dari Tokopedia.
2. Secara terpisah, berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat perbedaan yang signifikan antara data prosentase kepuasan konsumen terhadap Shopee dan Tokopedia. Rata-rata kepuasan kosumen untuk Shopee adalah sebesar 82% dari 100 responden, sedangkan rata-rata kepuasan konsumen untuk Tokopedia adalah sebesar 40% dari 100 responden yang sama.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden yang berpartisipasi terdiri dari masyarakat umum dengan rentang umur 17 – 30 tahun.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan memaparkan beberapa saran terkait untuk pihak-pihak yang berniat melakukan penelitian selanjutnya (khususnya dengan topik sejenis), yaitu:

1. Diharapkan bagi pihak Shopee dan Tokopedia, untuk bisa terus meningkatkan dan mengembangkan kepuasan konsumen kedepannya dengan mengembangkan

fitur agar lebih relevan, sehingga kedepannya dapat tercapai keberhasilan penerapan agar sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2. Untuk peneliti selanjutnya atau pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya (khususnya yang tertarik pada topik sejenis) dapat lebih memperhatikan tata Bahasa yang digunakan sehingga kuesioner mudah dipahami oleh responden dengan latar belakang Pendidikan yang beragam sehingga tidak terjadi salah pemahaman mengenai item pernyataan pada kuesioner untuk menghindari adanya penghapusan indikator serta menambahkan variabel atau indikator lain untuk mengetahui lebih dalam lagi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.