

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat di simpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga merupakan factor penting di dalam Usaha Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan *online shop*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan *online shop*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi pelanggan *online shop*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang diambil dengan tehnik *non-random sampling* dan *accident sampling*. Data diambil dengan penyebaran kuisioner, sedangkan analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara factor kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Namun, yang paling dominant adalah factor kualitas pelayanan 25,13. yang berarti tiga factor tersebut penting, terutama kualitas pelayanan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *online shop*.

2. Hasil kedua penelitian ini juga terbukti kebenarannya, bahwa secara parsial variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *online shop*.
3. Hasil analisis regresi memperlihatkan nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,648 berarti dapat dijelaskan 64,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model.

## 5.2 **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan, yaitu:

1. Data yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan yang mendasar pada persepsi jawaban responden. Hal ini bisa menyebabkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
2. Penelitian ini membatasi pembahasan analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan *online shop*.
3. Dalam penelitian ini diasumsikan data-data yang diberikan responden dalam memberikan opini dan pendapat yang tertuang di kuesioner diasumsikan valid dan akurat. Selain itu juga responden dalam mengisi kuesioner diasumsikan sepuas-puasnya dan pernyataan masing-masing dengan bebas dan bertanggung jawab.

### 5.3 Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam penelitian maka penelitian menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dapat memberikan penjelasan pada konsumen, perlu menjadi perhatian.
2. Setelah dilakukan analisis statistik diketahui bahwa pengaruh variabel bebas yang paling benar pengaruhnya terhadap *online shop* adalah kualitas pelayanan, sehingga variabel tersebut perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan.
3. Hasil penelitian ini bisa diperluas lagi dengan menambah jumlah variabel yang diteliti, sekaligus sampel atau populasi yang lebih banyak. Penelitian yang akan datang bisa menambahkan dengan variabel lain misalnya hubungan dengan pemasok, pendidikan dan pelatihan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, aspek lingkungan, budaya organisasi, teknologi informasi, dan bisa menambahkan variabel lain sebagai *moderating* variabel.
4. Direkomendasikan bagi peneliti yang akan datang mungkin dapat diarahkan pada pengkajian yang lebih mendalam pada perusahaan-perusahaan manufaktur lainnya dengan kuisisioner yang digunakan lebih disesuaikan dengan obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Humphrey, Albert 1960. metode evaluasi pasar. Edisi kedua. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Hariadi, Bambang, Akuntansi Manajemen 2002.

Kotler dan Armstrong 2002. *Product 10 Edision. New Jersey Pearson Education*

Mowen. C John dan Minor Michael. 2002. Perilaku Konsumen. Edisi ke lima Jilid Pertama dan Kedua, Jakarta : Erlangga

Nasutionm 2005. Akuntansi Manajemen. Edisi ke Dua Jilid Pertama dan Kedua, Jakarta : Erlangga

Rambat Lupiyoadi, 2001. *Menejemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat

Ray, H, Garrinson, D.B.A, Akuntansi Manajemen, Yogyakarta : Ak Group 2001

Samsryn, L.M, Akuntansi Manajerial Suatu Pengantar, Jakarta : Rajawali Pers, 2002

Supranto, 2001. Akuntansi Manajemen. Edisi ketiga jilid pertama, Yogyakarta : Grfindo Persada.

Supriyono, R.A, 1987 Akuntansi Manajemen.

Tjiptono, Fandy, 2001. Konseptual produk Edisi kedua. Cetakan kelima Yogyakarta : Penerbit Andi

Thomson, 1981 *online-shopping-kebutuhan-dan-gaya-hidup*, ([http://lifestyle.kompasiana.com/hobi/2010/05/27/online-shopping-kebutuhan-dan-gaya-hidup/01 Oktober 2012](http://lifestyle.kompasiana.com/hobi/2010/05/27/online-shopping-kebutuhan-dan-gaya-hidup/01%20Oktober%202012))

Zeithaml, Valeri A dan Marry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*.

[www.google.com](http://www.google.com)

**KUISIONER UNTUK PENELITIAN SKRIPSI PROGRAM STRATA 1  
JURUSAN AKUNTANSI KONSENTRASI PEMASARAN STIE PERBANAS  
SURABAYA**

**KUISIONER TENTANG PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE  
SHOP*.**

**Bagian I: Pertanyaan Seputar Karakteristik Responden.**

1. Jenis Kelamin:
2. Usia:
  - a. Kurang dari 18 tahun
  - b. 18 - 25 tahun
  - c. 26 - 33 tahun
  - d. 34 - 41 tahun
  - e. 42 - 49 tahun
  - f. diatas 49 tahun
3. Pekerjaan :
  - a. Mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Pegawai Negeri
4. Kota lokasi responden:
  - a. Jakarta
  - b. Makassar
  - c. Jogja
  - d. Surabaya
  - e. Lainny
5. Frekuensi belanja online (3bulan terakhir):
  - a. 1 kali
  - b. 2 - 4 kali
  - c. 5 - 10 kali
  - d. >10 kali

Berikan tanda (✓) pada setiap pilihan anda dengan ketentuan sebagian berikut:

1. Jika anda sangat setuju dengan persyaratan yang ada jawablah: SS
2. Jika anda setuju dengan persyaratan yang ada jawablah: S
3. Jika anda ragu-ragu dengan persyaratan yang ada jawablah: R
4. Jika anda ragu-ragu dengan persyaratan yang ada jawablah: TS
5. Jika anda sangat tidak setuju dengan persyaratan yang jawablah: SS

### Bagian II: Pertanyaan Seputar Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
10	Penjual <i>online</i> harus bersedia memasukkan detail contac person yang jelas. Alamat lengkap, No HP dan rumah, Tingkat pendidikan)					
11	Saya hanya akan berbelanja di toko <i>online</i> yang cepat pelayananny dalam merespon testimoni dan pengiriman.					
12	Saya akan berbelanja di toko <i>online shop</i> yang menyediakan berbagai diskon khusus sebagai salah satu cara menarik customer.					
13	Saya hanya akan berbelanja di toko belanja <i>online</i> yang memberikan jaminan terhadap kerusakan barang saat pebgiriman atau Kesediaan layanan retur.					
14	Saya hanya akan belanja di <i>online shop</i> yang menggunakan jasa pengiriman barang yang tertemuka (TIKI, JNE, Fedex dll)					
15	Saya akan berbelanja di toko <i>online</i> yang tidak jelas identitasny dan hanya mengumbar janji, apabila produk tersebut belum tersedia					
16	Saya akan berbelanja di toko <i>online</i> yang selalu <i>up to date</i> akan barang yang diperjualkan					
17	Saya bisa melaukan belanja online kapan dan dimana saja.					
18	Saya akan berbelanja <i>online</i> dengan memperhitungkan tarif ongkos kirim yang sangat murah.					

**Bagian III, Pertanyaan Seputar Kualitas Produk.**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	SS
19	Model produk yang dipasarkan harus bagus, <i>up to date</i> dan <i>good quality</i> .					
20	Mutu yang dipasarkan harus sesuai dengan gambar yang ditampilkan dan sesuai dengan keterangan produk.					
21	Fasilitas retur yang menjanjikan.					

**Bagian IV, Seputar Pertanyaan Harga**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	SS
22	Saya akan berbelanja <i>online</i> sesuai dengan daya beli saya.					
23	Saya akan berbelanja karena harga dan feature yang menarik					

**Bagian V, seputar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	SS
24	Seberapa puaskah anda berbelanja <i>online shop</i>					
25	Seberapa puaskah pelayanan jasa <i>online shop</i> yang anda beli					