Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek Tokopedia di mata para konsumen terutama para mahasiswa di DKI Jakarta dan seberapa besar pengaruhnya. Peneliti menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada responden.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 550 responden, dengan menggunakan SPSS versi 24 untuk mengolah data, melakukan uji signifikansi, peneliti memberikan simpulan sebagai berikut:

1) Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra merek Tokopedia di mata mahasiswa DKI Jakarta.
2) Melalui analisis uji regresi, ditemukan bahwa terdapat pengaruh antar kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dengan citra merek. Nilai R Square yang tertera sebesar 0.350. Artinya, variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 0.350 atau 35% terhadap variabel citra merek (Y). Sedangkan, sisanya yaitu 65% citra merek dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan..., Jane Kendar, FIKOM UMN, 2018

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti bisa menarik simpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan begitu, peneliti bisa menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra merek Tokopedia pada mahasiswa di DKI Jakarta.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Peneliti menyadari terdapat beberapa kekurangan dalam penelitian ini, mulai dari segi penulisan maupun kekayaan informasi dan data dalam penelitian ini. Untuk penelitian berikutnya, pembaca bisa meneliti topik kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan kualitatif ataupun *mix method* agar memperoleh hasil yang lebih mendalam.

Selain itu, peneliti merasa topik ini masih belum banyak diteliti, terutama di Universitas Multimedia Nusantara. Maka, untuk penelitian berikutnya bisa memperkaya dengan meneliti faktor lain yang bisa memengaruhi citra merek. Dengan semakin berkembangnya zaman, semakin ketat juga persaingan bisnis. Sehingga, perusahaan harus selalu menjaga dengan baik citra mereknya dengan memperhatikan semua faktor yang dapat memengaruhi citra mereknya.

5.2.2 Saran Praktis

Dari hasil kuesioner yang telah dilaksanakan oleh peneliti, banyak dari responden yang memberikan tanggapan positif akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tokopedia. Hal ini terbukti dengan banyaknya jawaban "setuju" yang responden berikan dalam pernyataan-pernyataan kuesioner.

Akan tetapi, Tokopedia harus lebih meningkatkan kualitas kualitas pelayanan dalam segi *responsiveness* dan *emphathy* karyawannya terutama *customer service* dalam menangani dan menjawab pertanyaan konsumen dan lebih memahami apa yang dibutuhkan dan dinginkan konsumen. Sebab, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam membangun citra merek yang baik di mata masyarakat.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA