

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji T (Parsial), terbukti bahwa ada pengaruh faktor kebudayaan, sosial, dan psikologis secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo. Sedangkan faktor pribadi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo.
2. Berdasarkan uji F (Simultan), terbukti bahwa ada pengaruh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan Shopee pada Kota Probolinggo.
3. Berdasarkan uji dominan, diketahui bahwa variabel faktor psikologis (X_4) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Kota Probolinggo.

5.2 Saran

1. Diharapkan Shopee lebih memperhatikan faktor pribadi pelanggan seperti memberikan promo yang lebih banyak lagi agar supaya pelanggan tidak beralih ke aplikasi belanja yang lain.

2. Diharapkan Shopee lebih memperhatikan faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan juga psikologis pengguna Shopee guna meningkatkan kepuasan pelanggan Shopee.
3. Diharapkan Shopee lebih mempertimbangkan faktor psikologis pengguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti meningkatkan sistem keamanan aplikasi sehingga pengguna merasa aman berbelanja di Shopee.