

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Berdasarkan hasil uji validitas kenyataan/persepsi dan harapan nilai r hitung lebih tinggi dari rtabel adalah 0,2656 dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan kuesioner kenyataan/persepsi dan harapan adalah valid. Dan pada hasil uji reliabilitas kenyataan/persepsi variable *Tangible* adalah 0,795, *Reliability* adalah 0,830, *Responsiveness* adalah 0,903, *Assurance* adalah 0,816 dan *Emphaty* adalah 0,837. Dan uji reliabilitas harapan pada variable *Tangible* adalah 0,906, *Reliability* adalah 0,871, *Responsiveness* adalah 0,921, *Assurance* adalah 0,860 dan *Emphaty* adalah 0,903. Dapat disimpulkan bahwa nilai ini sangat tinggi dan melebihi 0,6 nilai korelasinya dan dikatakan *reliabel*.
2. Hasil perhitungan servqual menunjukkan kepuasan konsumen di Meat you pangkalpinang dilihat dari 5 dimensi/variabel *servqual*, yaitu jumlah rata-rata harapan pada variable *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* memiliki nilai rata-rata adalah sebesar 4,57 dan jumlah rata-rata kenyataan/persepsi pada variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* memiliki rata-rata adalah sebesar 4,56. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa hampir seluruh harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh Meat You Pangkalpinang dengan 99,78%, ini bisa membuat customer semakin loyal untuk belanja online dan customer puas terhadap pelayanan online yang diberikan meat you pangkalpinang.

6.2 Saran

Hasil penelitian ini memprioritaskan dimensi/variabel *tangible* yang perlu dilakukan perbaikan pada item indikatornya Kesesuaian antara deskripsi produk dengan produk yang diterima dan kualitas gambar produk yang jelas. agar dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga konsumen menjadi sangat puas atau puas.

