

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, serta mengacu pada tiga rumusan masalah penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan ShopeeFood di Yogyakarta.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berada pada kategori baik di seluruh dimensi *SERVQUAL*. Rata-rata skor persepsi untuk masing-masing dimensi adalah: *Tangibles* (4,26), *Reliability* (4,08), *Responsiveness* (4,18), *Assurance* (4,32), dan *Empathy* (4,24). Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance*, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa aman, percaya, dan nyaman ketika menggunakan layanan *ShopeeFood*. Nilai terendah terdapat pada dimensi *Reliability*, yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada kecepatan dan ketepatan pelayanan.

2. Persepsi pelanggan pada setiap indikator kualitas layanan.

Setiap indikator pada kelima dimensi *SERVQUAL* memiliki skor persepsi yang berada pada kategori baik. Beberapa indikator dengan skor tertinggi antara lain “Mitra pengemudi berpakaian rapi dan sopan” pada dimensi *Tangibles*, serta “Mitra pengemudi dapat dipercaya” pada dimensi *Assurance*. Indikator dengan skor terendah adalah “Pesanan sampai sesuai estimasi waktu” pada dimensi *Reliability*, yang menunjukkan adanya kendala terkait ketepatan waktu pengantaran.

3. Dimensi yang paling dominan dalam membentuk persepsi positif pelanggan.

Dimensi *Assurance* menjadi dimensi yang memperoleh skor rata-rata

tertinggi (4,32) dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan dalam menggunakan layanan *ShopeeFood* merupakan faktor dominan yang membentuk persepsi positif pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan aspek Reliability
 - a) Memastikan pesanan dikirim sesuai estimasi waktu yang tercantum di aplikasi.
 - b) Memperbaiki sistem pengelolaan dan pengecekan pesanan untuk mengurangi kesalahan maupun keterlambatan.
 - c) Memberikan pelatihan kepada mitra pengemudi untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan.
2. Penguatan indikator dengan skor rendah
 - a) Fokus pada indikator dengan skor persepsi terendah, terutama terkait ketepatan waktu pengantaran.
 - b) Mengoptimalkan koordinasi antara mitra pengemudi, merchant, dan sistem aplikasi untuk mempercepat proses pengantaran.
3. Mempertahankan keunggulan dimensi Assurance
 - a) Menjaga profesionalitas mitra pengemudi melalui sikap ramah, sopan, dan penampilan rapi.
 - b) Terus memastikan keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi pelanggan

: