

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.3. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa situs belanja *online* Zalora.co.id. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dibawah angka 100 %, yang menunjukkan bahwa kinerja pada Zalora.co.id belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan baru tercapai pada dimensi *reliability* yaitu pada item Kecepatan pelayanan pada Zalora.co.id bagus dan bisa diandalkan dan Ketepatan waktu pengiriman produk Zalora.co.id sesuai yang telah dijanjikan dengan tingkat kesesuaian di atas 100%.
2. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item :
 - a. Variabel 11 yaitu Pengetahuan karyawan terhadap produk baik.
 - b. Variabel 13 yaitu Keterampilan karyawan dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen baik dan benar.
 - c. Variabel 17 yaitu Konsumen diberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan.
 - d. Variabel 18 yaitu Penampilan karyawan pada saat pengiriman dan berhadapan dengan konsumen rapi dan sopan.

5.4. Saran

1. Pihak manajemen Zalora.co.id harus dapat memprioritaskan atribut-atribut yang ada di kuadran A misalnya dengan melakukan :
 - a. Melakukan training / pendidikan pelatihan secara berkala, untuk meningkatkan tingkat pengetahuan dan ketrampilan karyawan.
 - b. Menambahkan fitur *live chat* layanan pelanggan pada *website* Zalora.co.id, untuk memudahkan pelanggan dalam menghubungi *Customer Service* Zalora.co.id secara *online*.
 - c. Melakukan peningkatan standar kualitas jasa pengiriman Zalora.co.id, sehingga konsumen merasa puas terhadap kerapian dan kesopanan karyawan pada saat mengirimkan dan berhadapan langsung dengan pelanggan.

2. Pihak Zalora.co.id harus mempertahankan atribut-atribut yang berada pada kuadran B, misalnya dengan :
 - a. Menambah tenaga ahli baru di bidang desain grafis, untuk meningkatkan kualitas tampilan *website* Zalora.co.id menjadi lebih bagus dan menarik.
 - b. Menanamkan pada diri karyawan untuk selalu bersikap ramah dan siap menangani keluhan dan selalu mengawali dengan kata santun ketika akan melakukan pelayanan kepada pelanggan.

3. Pihak Zalora.co.id harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kuadran C seperti, usaha-usahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan meningkatkan fitur fasilitas *fast searching* agar lebih baik, sehingga

memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan diharapkan pelanggan akan merasa loyal dengan situs belanja *online* tersebut.

4. Pihak perusahaan harus meninjau kembali terhadap perhatian yang dilakukan agar tidak terkesan berlebihan, namun dilaksanakan secara wajar. Selain itu tingkat kecepatan dan ketepatan pelayanan hendaknya tetap perlu dilakukan namun tidak secara berlebihan.

