

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna TikTok Shop di Kabupaten Bangkalan dengan jumlah 94 responden, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Sistem TikTok Shop tergolong baik, dengan persentase keseluruhan sebesar 84,96%. Indikator Usability memperoleh nilai tertinggi sebesar 89,43%, sedangkan Reliability memperoleh nilai terendah sebesar 80,78%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan, keandalan, daya tanggap, dan keamanan sistem TikTok Shop.
2. Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Seluruh 17 item pernyataan, yang terdiri atas 12 item Kualitas Sistem dan 5 item Kepuasan Pelanggan, memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,205 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,928 > 0,70$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki konsistensi yang baik.
3. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 9,774 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,317 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Dengan demikian, semakin baik kualitas sistem TikTok Shop, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dirasakan.
4. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis penelitian diterima, yaitu Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna TikTok Shop di Kabupaten Bangkalan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk peneliti dan pengembang selanjutnya, Bagi Pengguna TikTok Shop

Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan fitur yang tersedia dengan baik serta memberikan masukan apabila mengalami kendala dalam menggunakan TikTok Shop. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian berikutnya disarankan menggunakan jumlah responden dan wilayah penelitian yang lebih luas serta menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi Pengembangan Penelitian Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis yang berbeda atau membandingkan TikTok Shop dengan platform *e-commerce* lainnya untuk memperoleh hasil yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan.