

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *E-servqual* pengolahan data dari penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti untuk mengetahui kualitas layanan Instagram shinta bakery, kualitas layanan yang diberikan sudah tergolong cukup baik yang dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu :

1. Tiga variabel dari metode *E-Servqual* yaitu *Efficiency*, *Fullfilment* dan *Reability* berpengaruh secara positif terhadap konsumen roti shinta bakery.
2. Diantara dari tiga variabel tersebut variabel *Reability* lah yang paling berpengaruh terhadap Variabel dependen atau konsumen roti shinta bakery yang artinya konsumen sudah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh instagram shinta bakery.
3. Variabel *Reability* merupakan suatu variable yang mencakup daya tanggap dalam memberikan informasi terbaru atau selalu up to date di Instagram mengenai penjualan roti shinta bakery, roti yang dipasarkan atau dijual di Instagram sangat lengkap, dan sering memberikan kupon atau potongan harga kepada para konsumen roti shinta bakery, artinya konsumen sudah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan tersebut yang ada pada variabel reability, namun masih belum puas terhadap beberapa layanan lain yang telah diberikan oleh pihak Instagram shinta bakery.

4. Berdasarkan hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* bahwa kualitas layanan Instagram roti shinta bakery masih belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh konsumen (responden) hal ini dapat dilihat pada uji kesenjangan Gap yang bernilai -1.73 sedangkan kualitas yang diharapkan oleh responden bernilai ≥ 0 yang artinya telah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.
5. Pada uji kesesuaian dapat dilihat bahwa Instagram shinta bakery memiliki level kesesuaian yang tinggi dengan nilai 96.7% yang artinya tingkat kesesuaian yang didapatkan berada pada kisaran antara 80% hingga 100%.
6. Dan kuadran I yang merupakan prioritas utama yang memiliki dua kinerja item yaitu F3 dan R2. Serta kuadran II yang memiliki nilai tertinggi kedua yang artinya harus mempertahankan kinerja karena F1, F2, E2, E3, dan K3 merupakan keunggulan dari layanan instagram shinta bakery yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan konsumen.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu dilakukannya peningkatan kualitas layanan Instagram shinta bakery terlihat pada Kuadran I menunjukkan faktor faktor yang menjadi prioritas pertama yang memerlukan adanya perbaikan
2. Perlu mempertahankan kinerja pada Kuadran II karena kuadran II merupakan keunggulan dari layanan instagram shinta bakery yang telah memenuhi harapan konsumen.
3. Hendaknya pihak shinta bakery juga menambahkan jasa antar pesanan (roti) atau yang sering disebut dengan delivery bagi untuk yang melakukan pemesanan melalui Instagram
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat melihat perbedaan hasil analisis yang terbaik
5. Peneliti menyadari bahwa pada penelitian ini masih banyaknya kekurangan mulai dari pembahasan, sampel hingga hasil akhir , sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih benar.