

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran fitur pengembalian barang dan dana *Shopee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman pelanggan Gen Z di Kota Kediri dalam menggunakan fitur pengembalian barang dan dana di *Shopee* menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar pelanggan menilai bahwa fitur ini mudah diakses melalui aplikasi, memiliki alur pengajuan yang jelas, serta memberikan rasa aman ketika terjadi ketidaksesuaian produk. Namun, pengalaman tersebut bersifat kondisional karena keberhasilan proses pengembalian sangat bergantung pada kelengkapan bukti, kepatuhan terhadap batas waktu pengajuan, serta kebijakan penjual. Meskipun demikian, secara umum pelanggan Gen Z di Kota Kediri merasa terbantu dan terlindungi dengan adanya fitur pengembalian barang dan dana di *Shopee*.
2. Peran fitur pengembalian barang dan dana *Shopee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri dapat dilihat dari meningkatnya ulasan positif, peningkatan pengguna, loyalitas pembelian ulang dalam bertransaksi. Fitur ini tidak hanya berfungsi sebagai solusi ketika terjadi masalah transaksi, tetapi juga menjadi faktor pendukung keputusan pembelian ulang. Dengan adanya jaminan pengembalian barang dan dana, pelanggan Gen Z merasa lebih yakin menggunakan *Shopee* sebagai

layanan belanja *online*, dapat berkontribusi baik terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Shopee*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas fitur pengembalian barang dan dana dengan mempercepat proses verifikasi, menyederhanakan persyaratan pengajuan, memberikan informasi lebih jelas dan edukatif pada prosedur pengembalian agar mudah dipahami oleh pelanggan.
2. Bagi Penjual, diharapkan dapat memberikan deskripsi produk yang lebih akurat dan transparan serta bersikap kooperatif dalam proses pengembalian barang dan dana. Hal ini penting untuk meminimalkan terjadinya komplain dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
3. Bagi Pelanggan, diharapkan dapat lebih memahami ketentuan dan prosedur pengembalian barang dan dana yang berlaku, menggunakan fitur tersebut secara bijak dan bertanggung jawab agar tidak merugikan pihak lain.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengkaji hal lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti kualitas layanan, kepercayaan, atau loyalitas pelanggan, serta memperluas lokasi dan metode penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.