

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada Studi Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan *E-Commerce* Tokopedia yang telah dianalisis ini, didapatkan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Variabel efisiensi, *fulfillment*, *reliability*, *responsiveness*, privasi, kompensasi dan kontak berpengaruh signifikan dan menjadi satu variabel eksogen yaitu *E-Service Quality*
2. Variabel *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *E-commerce* Tokopedia.
3. Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Tokopedia.
4. Persamaan simultan studi pengaruh *E-Service Quality* dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan *E-Commerce* Tokopedia adalah  $Y_2 = 0,926 X_1 + Z_3$

#### 5.2 Saran

Hasil penelitian yang telah diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak PT. Tokopedia harus mempertahankan dan juga meningkatkan Kualitas Layanannya sebagai *E-Commerce* agar pelanggan merasa puas dan

2. berdampak pada kepercayaan pelanggan agar Tokopedia dapat berkembang lebih baik.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak PT. Tokopedia sebagai masukan apa yang selama ini dirasakan oleh pelanggan untuk memperbaiki sistem pelayanan elektronik dan manajemen di PT. Tokopedia yang selama ini diterapkan.
4. Penelitian ini dapat membantu dalam merencanakan kepercayaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan guna menjadikan PT. Tokopedia sebagai pihak E-Commerce pemimpin pasar atau yang biasa disebut sebagai *market leader*.
5. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan topik serupa diharapkan dapat mengembangkan model dengan menambah variabel seperti keputusan pembelian, brand awareness dan lain-lain yang relevan dirasakan oleh pelanggan E-Commerce.
6. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan topik serupa disarankan untuk menggunakan Teknik pengambilan sampel ADF dengan ukuran 2500 agar dapat mewakili seluruh pengguna Tokopedia.