

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Website dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Di Surabaya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Website dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak di Surabaya. Dengan demikian hipotesis pertama diterima. Semakin baik Kualitas Website, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.
2. Kepercayaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak di Surabaya. Dengan demikian hipotesis kedua diterima (positif). Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan, maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan.

#### **5.2. Saran**

Adapun terdapat saran dari peneliti guna untuk sebagai pertimbangan kebijakan selanjutnya, ataupun sebagai penelitian lebih lanjut:

1. Kualitas Website memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa bahwa Kualitas Website pada Bukalapak sudah cukup baik dari beberapa aspek. Tentu hal ini yang harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan oleh perusahaan

2. Kepercayaan mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam kepuasan pelanggan saat bertransaksi di Bukapalak. Pelanggan merasa bahwa Bukalapak dapat dengan mudah di percaya dengan berbagai fitur maupun informasi yang diberikan. Tentu saja hal ini yang harus dipertahankan