

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan responden yang digunakan responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 165 orang yang berdomisili di Bandar Lampung. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *E-Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.
2. *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.
3. *User Experience* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang didapatkan sebagai berikut :

1. Bagi Bukalapak

Bukalapak harus memberikan pengalaman-pengalaman yang baik kepada setiap konsumen, lalu tidak terfokus pada satu segmen saja, harus merata apalagi pengguna lebih banyak laki-laki yang menyukai Bukalapak, semua itu bisa meningkatkan rasa cinta dan kepuasan yang didapatkan sehingga konsumen bisa menjadi setia dan loyal.

2. Bagi Konsumen

Konsumen yang sudah pernah ataupun belum pernah membeli di Bukalapak diharapkan harus teliti dan secara cepat dalam memutuskan pembelian, sehingga konsumen bisa terhindar dari pengalaman buruk yang akan didapatkannya.