

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan tujuan penelitian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Perceived Usefulness berpengaruh terhadap e-satisfaction pada aplikasi Berrybenka
2. E-Service Quality berpengaruh terhadap e-satisfaction pengguna pada aplikasi Berrybenka
3. Perceived usefulness berpengaruh terhadap repurchase intention pengguna aplikasi Berrybenka
4. E-service quality berpengaruh terhadap repurchase intention pengguna aplikasi Berrybenka
5. Perceived Usefulness, E-Service quality berpengaruh terhadap repurchase intention yang dimediasi oleh e-satisfaction.

5.2 Saran

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti ini kepada pihak Berrybenka adalah :

1. Berrybenka harus lebih memperhatikan layanan *costumer service* yang mereka berikan terhadap pelanggan/pengguna.
2. Berrybenka perlu lebih meningkatkan kualitas aplikasi mobile mereka agar tetap diminati oleh para pengguna.
3. Pihak Berrybenka perlu menganalisa apa yang membuat penjualan dan penggunaan minat aplikasi menurun drastis dari tahun ke tahunnya agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mengalami peningkatan penjualan seperti pada tahun awal Berrybenka dimunculkan.