

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 160 orang yang berdomisili di Bandar Lampung. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *E-Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna *e-wallet OVO*.
2. *E-Wom* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna *e-wallet OVO*.
3. *User Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna *e-wallet OVO*.

5.2 Saran

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

1. Bagi OVO

OVO 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 OVO, semua itu bisa meningkatkan rasa cinta dan loyalitas yang didapatkan sehingga konsumen bisa menjadi setia dan loyal.

2. Bagi Konsumen

Konsumen yang sudah pernah ataupun belum pernah menggunakan OVO diharapkan harus teliti dan secara cepat dalam memutuskan penggunaan, sehingga konsumen bisa terhindar dari pengalaman buruk yang akan didupakannya.