

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil pengajuan hipotesis dan pembahasan dari penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *E-Satisfaction*, artinya segala bentuk *e-service quality* yang di berikan oleh aplikasi belanja *online* Tokopedia berpengaruh terhadap *e-satisfaction* dari konsumennya.
2. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *E-Trust* artinya segala bentuk *e-service quality* yang di berikan oleh aplikasi belanja *online* Tokopedia berpengaruh terhadap *e-trust* dari konsumennya.
3. Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa *Brand Image* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *E-Satisfaction*, artinya semakin banyak usaha aplikasi belanja *online* Tokopedia melekatkan citra mereka di benak konsumen maka akan memberikan kepuasan yang semakin tinggi kepada konsumen.
4. Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan membuktikan bahwa *Brand Image* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *E-Trust*. Jadi, semakin banyak usaha aplikasi belanja *online* Tokopedia melekatkan citra mereka di benak konsumen maka akan memberikan kepercayaan yang semakin tinggi kepada konsumen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan baik dari sisi referensi dan sumber acuan yang digunakan oleh peneliti. Peneliti yang dikaji dari beberapa teori dan telaah pustaka/jurnal maupun memberikan pemahaman secara jelas dan terperinci sehingga mudah dipahami oleh pembaca dan generasi seterusnya. Keterbatasan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian ini menguji variabel *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Trust* Padahal masih banyak variabel-variabel lainnya yang mampu bisa meningkatkan *E-Satisfaction* dan *E-Trust*.
2. Penelitian ini menggunakan populasi pengguna aktif Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia di seluruh Indonesia, sedangkan setiap daerah perilaku konsumen berbeda-beda.

5.3 Saran

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

1. Bagi Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia

Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan elektronik dan terus memperkenalkan citra yang baik kepada masyarakat Indonesia.

2. Bagi Konsumen

Konsumen yang sudah pernah ataupun yang akan berbelanja di Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia diharapkan harus teliti dalam memutuskan pembelian, sehingga konsumen bisa terhindar dari pengalaman buruk yang akan didapatkannya.