

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pembahasan hasil penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi *E-Satisfaction* konsumen Bukalapak, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Information* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*.
2. *Ease of Use* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*.
3. *Website Design* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*.
4. *Reliability* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*
5. *Security* atau *Privacy* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*.
6. *Information, Ease of Use, Website Design, Reliability* dan *Security* atau *Privacy* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan *E-Satisfaction* konsumen Bukalapak, maka saran yang dapat diberikan peneliti antara lain:

1. Bagi Perusahaan Bukalapak
 - a. Jika dilihat dari faktor *Information* saran yang diberikan untuk Bukalapak. adalah: informasi pada produk dan layanan yang diberikan Bukalapak mudah dipahami harus terus meningkatkan dan memperbaiki informasi pada produk dan layanan yang diberikan Bukalapak mudah dipahami serta tetap mempertahankan e-commerce Bukalapak selalu memberikan informasi terbaru tentang produk atau layanan.

- b. Jika dilihat dari faktor *Ease of Use* saran yang diberikan pada Bukalapak adalah: Bukalapak harus terus memperbaiki website Bukalapak mudah untuk digunakan serta tetap mempertahankan petunjuk penggunaan web Bukalapak baik.
 - c. Jika dilihat dari faktor *Website Design* yang diberikan pada Bukalapak adalah: Bukalapak harus terus memperbaiki desain website Bukalapak nyaman digunakan dan text atau font yang ada pada website Bukalapak mudah dibaca serta tetap mempertahankan desain website Bukalapak menarik baik dari segi tampilan dan warna.
 - d. Jika dilihat dari faktor *Reliability* saran yang diberikan pada Bukalapak adalah: Bukalapak harus terus memperbaiki Bukalapak tanggap akan pengiriman barang yang tertunda serta tetap mempertahankan proses pemesanan pada Bukalapak berjalan lancar.
 - e. Jika dilihat dari faktor *Security* atau *Privacy* saran yang diberikan pada Bukalapak adalah: Bukalapak harus terus memperbaiki transaksi pada Bukalapak tidak merugikan konsumen serta tetap mempertahankan Bukalapak memiliki reputasi yang baik
 - f. Jika dilihat dari faktor *E-Satisfaction* saran yang diberikan pada Bukalapak adalah: Bukalapak harus terus memperbaiki puas dengan layanan pembelian pada e-commerce Bukalapak bisa mengajukan refnd/retur/tukar jika barang tidak sesuai serta tetap mempertahankan kemudahan dalam menemukan apa saja yang saya butuhkan pada e-commerce Bukalapak (misal; pencarian produk, penawaran promosi, bantuan informasi dan lain - lain).
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya variable yang digunakan dapat menggunakan indictor dan teori – teori terbaru sehingga dapat lebih mempertajam factor – factor yang mempengaruhi *E-Satisfaction*.

- b. Peneliti selanjutnya, dapat memperluas sampel penelitian dan menggunakan variabel ataupun bentuk uji statistik lainnya sehingga didapatkan hasil yang lebih baik.
- c. Peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lebih lanjut apakah terdapat factor lain yang dapat dipengaruhi indicator *E-Satisfaction*, misalnya kualitas produk dan kualitas pelayanan.