

## BAB V

### PENUTUP

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor penerimaan teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Bukalapak di Kota Padang.
2. Kualitas pelayanan website berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Bukalapak di Kota Padang.
3. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Bukalapak di Kota Padang.

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Sesuai dengan uraian kesimpulan yang telah dijelaskan maka peneliti mengajukan beberapa implikasi penting yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi pengelola website Bukalapak disarankan untuk terus memberikan rasa nyaman kepada pengguna website, seperti kemudahan dalam mengakses, sistem pembayaran aman serta terjaganya privacy dan keamanan pengguna dari berbagai macam risiko kejahatan, hal tersebut sangat penting untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna website khususnya dalam melakukan aktifitas belanja online.

2. Pihak penjual (Pelapak) disarankan untuk menjamin originalitas produk yang dijual, serta berkomitmen untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, karena melalui kenyamanan dan keamanan yang dirasakan pelanggan akan mendorong semakin meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan lapak yang sama serta website Bukalapak pada umumnya.
3. Bagi pengelola website Bukalapak juga disarankan untuk terus meningkatkan nilai nilai pelayanan website, mulai dari pelayanan yang berkaitan dengan interaksi antara pembeli dengan penjual online, melalui chatting, media sosial atau media ponsel, serta penjual online yang menjadi website Bukalapak sebagai tempat menjual dan mempromosikan produk harus meningkatkan komitmen mereka kepada pelanggan, agar kepuasan dan tingkat kepercayaan pengguna website semakin kuat sehingga eksistensi website Bukalapak dapat terus terjaga dalam jangka panjang.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan. Keadaan tersebut terjadi karena adanya keterbatasan yang peneliti rasakan diantaranya adalah:

1. Proses penyebaran kuesioner yang dilakukan dalam waktu yang relatif singkat sehingga pengawasan terhadap proses pengisian kuesioner relatif

sangat minim sehingga mengakibatkan hasil yang diperoleh belum begitu sempurna.

2. Dalam penelitian ini perbedaan gender antara laki laki dan perempuan terlalu tinggi sehingga mempengaruhi ketepatan akurasi hasil yang diperoleh saat ini.
3. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang juga mempengaruhi kepuasan pengguna website Bukalapak yang tidak digunakan dalam penelitian ini, risiko belanja, efisiensi waktu dan sebagainya.

#### **5.4 Saran**

Berdasarkan keterbatasan penelitian peneliti memberikan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk memperketat proses pengawasan terhadap responden dalam kegiatan pengisian kuesioner, agar informasi yang diperoleh dapat memberikan hasil yang lebih baik dari saat ini.
2. Peneliti dimasa mendatang diharapkan menyamakan karakteristik sampel dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang berbeda dengan yang digunakan saat ini sehingga kemungkinan data yang rancu menjadi lebih kecil serta mendorong meningkatnya ketepatan hasil penelitian yang diperoleh.

3. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan menambah satu variabel baru yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna websute penyedia jasa E-commerce khususnya Bukalapak, seperti risiko belanja, efisiensi waktu dan sebagainya. Saran tersebut penting untuk meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.