

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan, maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna situs dan aplikasi Tokopedia di Universitas Bung Hatta.
2. *E-Recovery Service Quality* berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna situs dan aplikasi Tokopedia di Universitas Bung Hatta.

5.2 Implikasi Penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai koreksi oleh situs dan aplikasi Tokopedia khusus untuk online shop dan *e-commerce* dalam meningkatkan *e-service quality* dalam sistem jual-beli yang berada pada situs dan aplikasi Tokopedia. Jika *e-service quality* bagus atau mudah digunakan maka akan memudahkan pengguna situs dan aplikasi Tokopedia dalam melakukan transaksinya. Hal ini didasarkan dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction*.
2. Penelitian ini juga bisa dijadikan acuan oleh situs dan aplikasi Tokopedia khususnya online shop dan *e-commerce* dalam meningkatkan *e-recovery service quality* yang dimiliki. Dimana *e-recovery service quality* sangat

berpengaruh dalam menyelesaikan kendala atau kesalahan teknis dalam melukan transaksi di situs dan aplikasi. Apabila *e-recovery service quality* bagus atau canggih maka pengguna situs dan aplikasi sangat mudah terbantu jika terjadi kesalahan teknis atau hal yang serupa. Hal ini didasarkan dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa *e-recovery service quality* berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal penyebaran kuesioner membutuhkan waktu yang lama dikarenakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), peneliti kesulitan mencari responden yang pernah menggunakan situs dan aplikasi Tokopedia.