

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari

1. *Web service quality* berpengaruh positif terhadap *customer e-loyalty website Tokopedia*
2. *Customer e-satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer e-loyalty website Tokopedia*

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 Tokopedia* 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. 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* Tokopedia 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 loyalitas pengguna *website* Tokopedia 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 agar hasil penelitian yang diperoleh di masa mendatang menjadi lebih baik.
3. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan menambah satu variabel baru yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna *website* penyedia jasa *E-commerce* khususnya Tokopedia, seperti risiko belanja, efisiensi waktu dan sebagainya. Saran tersebut penting untuk meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.