

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *E-service quality* secara langsung tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *e-satisfaction* pada Lazada Indonesia. *E-service quality* yang diberikan oleh Lazada Indonesia tidak mampu mempengaruhi *e-satisfaction* dari konsumennya.
2. *E-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-trust* pada Lazada Indonesia. Semakin baik *e-service quality* yang diberikan oleh Lazada Indonesia maka akan semakin tinggi *e-trust* yang akan diterima oleh konsumen terhadap Lazada Indonesia.
3. *E-trust* berpengaruh positif terhadap *E-satisfaction* di Lazada Indonesia. Semakin tinggi tingkat *e-trust* maka kemungkinan besar akan semakin tinggi juga *e-satisfaction* pada Lazada Indonesia.
4. *E-service quality* secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi. Semakin baik *e-service quality* yang diberikan oleh Lazada Indonesia maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan dari konsumen yang secara tidak langsung akan meningkatkan *e-satisfaction* dari konsumen terhadap Lazada Indonesia.

5. Pada variable *e-service quality*, dimensi *fulfilment* memiliki nilai mean terendah yaitu sebesar 2,9. Kemudian pada variable *e-trust*, dimensi integrity memiliki nilai mean paling rendah sebesar 3.05. Sedangkan pada variable *e-satisfaction* indikator keputusan yang bijak memiliki nilai mean paling rendah sebesar 2,94.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian proses penelitian ini peneliti telah melakukan segalanya dengan sungguh-sungguh dan sesuai dengan prosedur dan tata cara penelitian, namun peneliti masih memiliki keterbatasan penelitian diantaranya meliputi :

1. Kuesioner yang disebar oleh peneliti semuanya dengan melalui online berupa google form sehingga tidak semua kalangan bisa mengisi kuesioner dikarenakan harus terkoneksi ke internet supaya bisa mengisi kuesioner. Sehingga peneliti hanya bisa melihat hasilnya tanpa bisa mengawasi langsung dalam pengisian kuesioner. Alasan semua kuesioner disebar secara online dikarenakan dinilai lebih praktis dan efisien.
2. Jumlah sampel yang diteliti menurut peneliti masih dianggap kurang meskipun sudah memenuhi syarat untuk diuji menggunakan SEM. Jumlah responden yaitu 155 namun yang bisa diuji hanya 126, dan idealnya jumlah sample untuk 35 pertanyaan yaitu minimal 180 sampel.

C. Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan perlu memperbaiki dan mengkoreksi *e-service quality* yang dimilikinya terutama yang masuk dalam dimensi *fulfillment* yaitu dalam hal kesesuaian pengiriman pesanan dengan yang dijanjikan, kecepatan konfirmasi pesanan, ketersediaan barang, kebenaran penawaran barang, dan estimasi pengiriman barang yang akurat. Perbaikan tersebut bisa dengan memperbaharui sistem pengiriman barang supaya bisa sesuai keterangan yang ada di dalam website maupun aplikasi dari Lazada Indonesia.
- b. Perusahaan harus bisa mempertahankan bahkan meningkatkan *e-trust* dari konsumennya. Ini merupakan hal yang sangat penting supaya *e-satisfaction* dari konsumen bisa terus terjaga. Dimensi *integrity* dari variable *e-trust* harus lebih diperhatikan karena memiliki penilaian yang paling rendah menurut konsumennya. Indikator yang bisa diperbaiki dari dimensi *integrity* yaitu kualitas kejujuran dari vendor/website, ketepatan pemenuhan janji vendor, peningkatan kualitas produk yang disarankan dan peningkatan perlindungan data pribadi milik konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti lain alangkah baiknya kuesioner disebar juga secara langsung ke masyarakat tidak hanya dengan melalui penyebaran secara online saja, supaya peneliti bisa memantau dan menjelaskan secara langsung.

- b. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan supaya bisa memakai teori-teori lain untuk dapat melihat dan mengukur penelitian yang serupa dari sudut pandang yang berbeda. Dan bisa dilakukan penambahan serta perubahan pada variabel yang dipakai dalam penelitian ini.