

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna aplikasi Gojek. Dari rumusan masalah yang telah diajukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada konsumen Gojek Indonesia
2. *E-trust* berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada konsumen Gojek Indonesia
3. *E-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-trust* pada konsumen Gojek Indonesia
4. *E-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai mediasi pada konsumen Gojek Indonesia

#### B. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini segalanya telah dilakukan sesuai dengan prosedur dan tata cara penelitian, namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu :

1. Dikarenakan kuisisioner yang disebar melalui *google form* / secara *online* sehingga tidak ada pertanyaan lanjutan.
2. Jumlah responden dari UAD dan UNISA sedikit karena peneliti tidak memiliki banyak kenalan di Univeristas-universitas tersebut.

3. Kuisioner hanya disebarakan kepada mahasiswa/ mahasiswi yang berada pada usia tertentu. Mungkin akan lebih baik dan lebih dapat melihat kepuasan konsumen Gojek jika dilihat dari berbagai macam usia dan disebar secara umum.
4. Berikut lokasi penelitian hanya di universitas dibawah pimpinan Muhammadiyah yang ada di Yogyakarta seperti UMY, UAD, dan UNISA.
5. Penelitian ini hanya khusus mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pada aplikasi Gojek, sedangkan aplikasi yang menawarkan jasa yang sama ada Grab, Uber, dll.

### C. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

#### 1. Bagi Perusahaan Gojek

Perusahaan harus terus memberpaiki dan mempertahankan *e-service quality* terutama *efficiency*, *fullfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Perusahaan harus memperhatikan kemudahan dan kecepatan dari aplikasi, terus memenuhi kebutuhan, mampu memberikan fungsi dari aplikasi dengan baik dan benar serta terus menjaga dan membangun kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan terus puas saat menggunakan aplikasi.

#### 2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, dengan melihat dan mengukur penelitian serupa tetapi dengan sudut pandang yang berbeda.

### **3. Bagi Peneliti Lain**

Dalam penelitian berikutnya untuk mengukur *e-service quality* terhadap *e- satisfaction* alangkah baiknya juga menggunakan penyebaran kuisisioner secara langsung sehingga mampu mengukur dan menilai tingkat kepuasan dari setiap masing-masing pengguna aplikasi Gojek.