

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan dengan hasil sebagai berikut:

1. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada situs *e-commerce* Traveloka.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada situs *e-commerce* Traveloka.
3. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada situs *e-commerce* Traveloka.
4. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.
5. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.
6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.
7. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.
8. Kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* dapat memediasi pengaruh persepsi harga terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.

9. Kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.
10. Kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* dapat memediasi pengaruh kemudahan terhadap niat beli ulang pada situs *e-commerce* Traveloka.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Peneliti masih memiliki ruang lingkup populasi yang cukup sempit, yaitu hanya sebatas pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saja.
2. Penelitian ini hanya menganalisis 5 variabel, yaitu variabel persepsi harga, kualitas layanan, kemudahan, kepuasan konsumen, dan niat beli ulang.

C. Saran

Dalam penelitian ini terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar bisa melaksanakan dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi ke depannya yaitu, sebagai berikut:

1. Akademik
 - a. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menambah jumlah sampel yang diteliti agar bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat.

- b. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas ruang lingkup populasi
- c. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa menganalisis variabel bebas yang lainnya, agar nantinya dapat diketahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan konsumen dan niat beli ulang.
- d. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa menganalisis variabel mediasi yang lainnya selain variabel kepuasan konsumen, agar nantinya bisa diketahui variabel apa yang mampu memediasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat niat beli ulang.

2. Praktek

- a. Dalam pengumpulan data, dapat menambahkan dengan metode wawancara atau observasi kepada responden agar hasilnya dapat lebih baik dan akurat.