

## BAB V

### SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

#### A. Simpulan

1. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *E-Customer Satisfaction*.  
Ketika suatu situs memudahkan pekerjaan, memberikan manfaat yang lebih tinggi, dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan aktivitas serta kecepatan dalam menemukan produk yang diinginkan pelanggan maka akan meningkatkan *E-Customer Satisfaction*. Artinya dengan adanya manfaat yang dirasakan dari penggunaan Tokopedia maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *E-Customer Satisfaction*.  
Semakin mudah sebuah situs dioperasikan ketika melakukan transaksi dengan pelanggan maka akan semakin meningkatkan *E-Customer Satisfaction*. Berbagai kemudahan pengoperasian yang diberikan oleh Tokopedia sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. *E-service quality* berpengaruh positif terhadap *E-Customer satisfaction*.  
Semakin tinggi tingkat kemudahan dalam menemukan informasi, tingkat kemampuan pelanggan dalam mengakses dan mencari produk, hingga tingkat keamanan yang diberikan oleh Tokopedia maka akan semakin meningkatkan *E-Customer Satisfaction*. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, semakin sesuai

pelayanan seperti yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan semakin merasa puas.

## **B. Saran Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini dapat dijadikan kontribusi pemikiran agar dapat meningkatkan persepsi mengenai kemudahan dan manfaat situs Tokopedia serta kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.
- b. Tokopedia sebaiknya meningkatkan *Perceived Usefulness* dalam segi persepsi dalam meningkatkan produktifitas pengguna sebab meskipun dalam penilaian sudah berada pada skor yang tinggi namun dibandingkan dengan faktor persepsi kegunaan yang lain masih berada pada skor terendah.
- c. Tokopedia sebaiknya meningkatkan *Perceived ease of use* dalam segi persepsi usaha yang dikeluarkan dalam melakukan transaksi pada situs. Pelanggan berharap bahwa kedepannya Tokopedia dapat melakukan perbaikan pada sistem sehingga pelanggan dapat merasa nyaman ketika menggunakan situs tanpa banyak mengeluarkan tenaga.
- d. Tokopedia sebaiknya melakukan peningkatan pada *E-Service Quality* terutama pada segi *Efficacy* karena pelanggan ingin mengakses situs Tokopedia dengan lebih mudah dan juga lebih cepat.
- e. Tokopedia harus meningkatkan *E-Customer Satisfaction* dalam segi pengalaman berbelanja pelanggan pada situs karena dalam segi kepuasan

tersebut masih dalam posisi yang rendah dibandingkan dengan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian mengenai *E-Customer Satisfaction*.
- b. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan jumlah sampel yang diteliti sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dan akurat.
- c. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis dengan variabel bebas lainnya sehingga dapat mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat berpengaruh pada hasil penelitian yang diperoleh. Berikut ini adalah keterbatasan yang dirasakan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya mengambil salah satu *marketplace* yaitu Tokopedia. *Marketplace* lainnya mungkin dapat memberikan hasil yang berbeda.
2. Kuisioner bersifat tertutup sehingga sedikit informasi yang dapat digali dari para responden.