

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *E-service quality* terhadap *e-satisfaction*. Hasil pengaruh dibuktikan dengan pengujian hasil uji t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *e-satisfaction*, dengan besaran pengaruh signifikan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* sebesar 0,819/81,9%.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty*. Hasil pengaruh dibuktikan dengan pengujian hasil uji t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, dengan besaran variabel *e-service quality* terhadap *e-loyalty* sebesar 0,516/51,6%.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty*. Hasil pengaruh dibuktikan dengan pengujian hasil uji t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, dengan besaran pengaruh signifikan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* sebesar 0,435/43,5%.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Dibuktikan dengan nilai R square besaran pengaruh sebesar 0,768/76,8%. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *e-loyalty* sebesar 0,516 adalah lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung sebesar 0,356. Maka dapat dimaknai *e-satisfaction* berfungsi sebagai

variabel perantara. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *e-service quality* yang dapat menarik perhatian konsumen maka akan ada *e-satisfaction* yang didapat, dan akan timbul pula *e-loyalty* yang tinggi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem elektronik dengan meminimalkan terjadinya kesalahan sistem, selama proses transaksi berlangsung.
2. Ditingkatkan lagi terkait kualitas *website*, dalam hal memuat halaman lebih cepat, juga respon terhadap keluhan atau masalah pembeli, dan perlu lebih ditingkatkan lagi agar semakin baik dan mampu lebih memuaskan pengguna situs e-commerce lazada.
3. Diharapkan dapat mempertahankan pemberian perlindungan informasi data pribadi konsumen dan perlindungan informasi kartu kredit konsumen dengan meningkatkan keamanan jaringan agar tidak mudah dilacak oleh orang lain.