

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Estetika Desain memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *e-commerce* dalam model bisnis *marketplace* aplikasi Tokopedia di Surabaya.
2. Kualitas Pelayanan Elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *e-commerce* dalam model bisnis *marketplace* aplikasi Tokopedia di Surabaya.
3. Pembayaran Elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *e-commerce* dalam model bisnis *marketplace* aplikasi Tokopedia di Surabaya.
4. Estetika desain, kualitas pelayanan elektronik dan pembayaran elektronik memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *e-commerce* dalam model bisnis *marketplace* aplikasi Tokopedia di Surabaya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Dalam penyebaran kuesioner, peneliti kesulitan mencari responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, karena tidak semua responden menggunakan aplikasi Tokopedia.
2. Peneliti menyebar kuesioner secara manual sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh responden pengguna aplikasi Tokopedia cukup lama.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat memberikan saran yang dapat digunakan bagi pihak yang terkait diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a) Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan elektronik memiliki rata-rata terkecil dan disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan elektronik yang lebih berkompeten, tanggap dan sigap sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan yang dapat membuat mereka lega dan senang secara maksimal saat berbelanja di aplikasi Tokopedia.
  - b) Hasil penelitian pada variabel pembayaran elektronik memiliki rata-rata terbesar dari variabel lainnya dan disarankan untuk lebih berinovasi menyediakan dan memperluas sarana transaksi pada

pembayaran melalui elektronik di aplikasi Tokopedia sehingga pelanggan dapat memaksimalkan penggunaan pembayaran elektronik pada aplikasi Tokopedia.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian selanjutnya seperti yang sudah ada didalam penelitian terdahulu, menggunakan sampel yang lebih besar sehingga dengan demikian diharapkan akan menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang luas dan secara global dapat mengikuti perkembangan zaman yang ada pada era digital dan dibidang manajemen konsentrasi pemasaran terutama, sehingga dapat memberikan kefleksibilitas ilmu dan pandangan luas kepada mahasiswa/i.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan masyarakat tentang kemajuan teknologi yang tumbuh pesat di pangsa pasar khususnya pada *e-commerce*, juga adanya edukasi mengenai bisnis yang dapat dilakukan oleh masyarakat baik untuk ukm mikro, UMKM maupun perorangan atau individu sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik dan mempermudah masyarakat yang ingin berjualan maupun masyarakat yang mau berbelanja secara *online*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Amanah, D., Ratih Hurriyati, V. Gaffar, A. A. Layla and D. A. Harahap. 2017. "Effect of Price and Product Completeness to Consumer Purchase Decision at Tokopedia.com". *Proceedings of the 2nd Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2017)*. Pp 34-37
- Ansofino, Jolianis, Yolamalinda, dan Arfilindo, H. 2016. *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta : Deepublish
- Chaitanya, Chunduri and Gupta, Deepak, 2017 "Factors Influencing Customer Satisfaction with Usage of Shopping Apps in India". *2nd IEEE International Conference on Recent Trends in Electronics, Information and Communication Technology (RTEICT)*. Pp 1483-1486
- Find Out E-Commerce Competition in Indonesia 2018 (Online), (<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/> diakses 04 November 2018)
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusran. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Edisi Pertama. Depok : Kencana
- Hila Ludin, Izyan Hizza Bt. and Cheng, L.B., 2014 "Factors Influencing Customer Satisfaction and E-Loyalty: Online Shopping Environment among the Young Adults". *Journal of Marketing*. Vol. 02. Pp 462-471
- Imam Ghazali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Juliansyah Noor. 2017. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Prenadamedia Group
- Kaihatu, T.S., Daengs, A., dan Indrianto, A.T.L. 2015. *Manajemen Komplain*, Yogyakarta : Cv. Andi Offset
- Kim, Hye Ran, 2015 "The Effect of e-Service Quality, e-Satisfaction and e-Trust on e-Loyalty in Online Shopping Malls". *Journal of Distribution and Management Research*. Vol.18. Pp 5-17
- Mihajlovic, Nikola, 2017 "The Analysis of Serbian Customers Satisfaction with E-Service Quality Dimensions of Lodging E-Intermediaries". *The European Journal of Applied Economics*. Pp 48-62

- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit : Erlangga Jakarta
- N F M Nofitri. 2009. "Gambaran Kualitas Hidup Penduduk Dewasa di Jakarta". Skripsi Sarjana Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Indonesia Depok
- Ong Soo Ting et al 2016. "E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia". *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. Pp 1-10
- Orang Surabaya Lebih Gila Belanja Online Ketimbang Jakarta. (Online), ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses 04 November 2018)
- Riset Konsumen E-Commerce di Indonesia, Warga Surabaya Paling Banyak Belanja Online*. (Online), ([www.digination.id](http://www.digination.id) diakses 04 November 2018)
- Roobahani, S.F., Hojjati, N.S. and Azad Reihaneh, 2015 "The Role of E-Payment Tools and E-Banking in Customer Satisfaction Case Study : Pasargad Bank E-Payment Company". *International Journal Advanced Networking and Applications*. Vol. 07 (September), Pp 2640-2649
- Rr Iramani. 2016. *Modul Statistika 2*. Penerbit : STIE Perbanas Surabaya
- Sara Abdallah Hussein Abuzeid. 2017. "Criteria Affecting of User Experience Design of E-Commerce in Sudan". A Thesis for Master Degree in Computer Science, Sudan University of Science and Technology
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tharanikaran, V., Sritharan, S. and Thusyanthy Vadivelu, 2017 "Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking". *International Journal of Business and Management*. Vol. 12 (March), Pp 67-83
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : C.V Andi Offset