

Bab V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh *e-Commerce (E-SQ)* terhadap loyalitas konsumen di Kota Bandung(Study pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha) “. Penulis menarik kesimpulan bahwa :

1. H0 ditolak dan H1 diterima di mana *E-Servqual* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. 61.5% loyalitas konsumen dipengaruhi oleh *E-Servqual* sedangkan 38.5% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berikut merupakan keterbatasan dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan hanya dengan menggunakan sampel mahasiswa/i di Universitas Kristen Maranatha Bandung yang pernah berbelanja *Online* di Lazada Online Store setidaknya 1 (satu) kali, sehingga tidak dapat mengukur tanggapan responden dari kalangan yang berbeda.
2. Terbatasnya waktu dan biaya Peneliti sehingga tidak memaksimalkan penelitian yang ada.

3. Teori dari sumber – sumber pedoman yaitu berupa penelitian terdahulu (jurnal , buku dan lainnya) hanya sebagai pendukung konsep terbatas yang terfokus pada *e-Commerce (E-SQ)* dan loyalitas konsumen.

5.3 Implikasi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi atau dampak terhadap pebisnis – pebisnis besar (perusahaan) ataupun pebisnis – pebisnis kecil , karena dengan menggunakan e-Commerce pebisnis dapat memperluas pasarnya secara meluas bahkan internasional serta memelihara loyalitas konsumen – konsumen yang ada dengan cara yang mudah dan dapat dilakukan setiap waktu dan dimanapun dan memahami penanganan konsumen secara *online* dan *offline* sangat berbeda.

Selain itu untuk kalangan akademik pun, diharapkan dapat memberikan informasi ataupun memotivasi para akademisi dalam mengembangkan penelitiannya.

5.4. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh paling banyak terhadap loyalitas konsumen adalah faktor *E-Servqual*. Oleh sebab itu, jika ingin mendapatkan loyalitas konsumen yang lebih besar maka sebaiknya pihak perusahaan bisnis lebih berfokus pada *E-Servqual*