

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuji maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-Service Quality* mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*.
2. Berdasarkan data yang diolah dengan metode *KMO* dapat disimpulkan bahwa nilai *KMO* adalah $0,744 > 0,5$ maka dinyatakan valid.
3. Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa *Reability Cronbach's α* $> 0,5$ dan *Cronbach's α if item deleted* \leq *Reability Cronbach's α* . Maka data dapat dikatakan reliabel.
4. Kontribusi *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* adalah 21,2% dan sisanya 78,8% dari faktor lain misalnya kualitas produk, harga, iklan, fitur, dan lain-lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada pelanggan Bukalapak di Kota Bandung yang pernah menggunakan jasa Bukalapak, sehingga hasil penelitian ini dapat dikembangkan lagi.

2. Adanya kendala dalam pengisian kuesioner seperti kemungkinan jawaban dari responden yang tidak jujur atau tidak benar, kurang teliti saat membaca pertanyaan-pertanyaan, dan tidak menjawab pertanyaan terbuka dalam kuesioner tersebut. Sehingga dapat mempengaruhi hasil dalam penelitian.
3. Penelitian ini hanya meneliti *E-Service Quality*. Masih ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *E-Loyalty* pada Bukalapak.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang hanya menggunakan sampel dengan kriteria orang yang berbelanja satu kali dalam waktu tiga bulan di Bukalapak.

5.3 Saran

1. Saran Bagi Perusahaan:

Perusahaan *startup* Bukalapak disarankan untuk selalu memperhatikan keandalan, keamanan, perawatan, portfolio produk, dan kemudahan penggunaan aplikasi atau web Bukalapak. Agar mampu bersaing dengan perusahaan *startup-startup* lainnya, dan juga agar pelanggan Bukalapak semakin loyal kepada Bukalapak.

2. Saran Bagi Peneliti yang akan datang

Saran untuk peneliti selanjutnya untuk lebih memperhatikan komposisi responden yang digunakan. Peneliti sebaiknya dapat menetapkan responden yang lebih spesifik atau jelas. Sehingga mampu mewakili karakteristik yang diinginkan secara akurat dan benar.