

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul pengaruh *E-Trust*, Kepuasan pelanggan dan alur pengalaman pengguna terhadap *E-loyalty* aplikasi Tokopedia. Maka bisa diperolehnya kesimpulan hasil kajian ini yaitu:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa *E-Trust* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen *E-loyalty* (Y) pada Aplikasi Tokopedia.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan(X2) memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *E-loyalty* (Y) pada Aplikasi Tokopedia.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa Alur Pengalaman Pengguna (X3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen *E-loyalty* (Y) pada Aplikasi Tokopedia.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk *E-Trust* peneliti menyarankan untuk dilakukannya pemerataan penggunaan kode keamanan sidik jari (finger print) pada setiap aplikasi dimana tingkat keamanan transaksi dan data pribadi pengguna dapat lebih terjaga sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.
2. Untuk Alur Pengalaman Pengguna peneliti menyarankan untuk melakukan perbaikan pada aplikasi agar tidak terjadi error maintenance dengan melakukan kontrol data untuk mengetahui pengunjung harian serta mengetahui permasalahan saat login pada aplikasi.
3. Untuk Kepuasan Pelanggan dan *E-Loyalty* peneliti menyarankan untuk berkomunikasi langsung kepada pengguna tokopedia maupaun masyarakat

Indonesia dengan melakukan siaran langsung (*live streaming*) di sosial media dimana pengguna dapat menyampaikan pertanyaan dan keluhan mengenai tokopedia serta pihak tokopedia dapat menjawab secara langsung dan memberikan solusi sehingga pengguna dapat merasa puas dan menumbuhkan sikap loyalitas terhadap aplikasi dan juga layanan yang diberikan

