

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kemudahan Penggunaan, *Electronic Word Off Mouth*, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tokopedia dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya semakin optimal kualitas aplikasi Tokopedia, maka tingkat kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat.
2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya semakin mudah aplikasi Tokopedia digunakan maka semakin tinggi kepuasan konsumen dalam berbelanja melalui Aplikasi Tokopedia.
3. *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya semakin sesuai *e-wom* positif tentang aplikasi Tokopedia maka semakin tinggi kepuasan konsumen dalam berbelanja melalui Aplikasi Tokopedia. Variabel ini memiliki kontribusi paling besar dibandingkan variabel lainnya.
4. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya semakin baik citra merek Tokopedia maka semakin tinggi kepuasan konsumen dalam berbelanja melalui Aplikasi Tokopedia.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Tokopedia

Tokopedia disarankan untuk memprioritaskan pengelolaan reputasi digital dengan mendorong konsumen yang puas memberikan ulasan autentik dan memperkuat sistem verifikasi ulasan. Di samping itu, Tokopedia harus terus meningkatkan kualitas aplikasi khususnya pada aspek estetika tampilan, menjaga kemudahan penggunaan dengan mengoptimalkan fleksibilitas

aplikasi di berbagai kondisi jaringan, serta memperkuat diferensiasi merek dibandingkan kompetitor.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi memediasi hubungan antar variabel. Selain itu, perluasan sampel ke luar wilayah Jabodetabek akan meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

