

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian tentang Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-customer Loyalty* ShopeePay yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *E-service Quality* atau kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh ShopeePay dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini di dukung oleh *privacy* dimana data transaksi pengguna terlindungi dan adanya jaminan kerahasiaan data pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan dan kerahasiaan data pribadi ShopeePay membuat pelanggan yakin dan percaya jika data pribadi dan data informasi transaksi mereka terjamin dan tidak ada kekhawatiran mengenai penyalahgunaan data pribadi.

E-customer Loyalty dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini di dukung *action* dengan mengatakan hal positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat ketika pelanggan bersedia mengatakan hal baik dan positif terkait kepuasan mereka saat menggunakan layanan ShopeePay. Mereka juga bersedia untuk merekomendasikan ShopeePay kepada orang lain karena kualitas layanan yang ditawarkan serta keuntungan menggunakan ShopeePay.

2. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis (Uji-t) menunjukkan hasil bahwa *E-service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-customer Loyalty*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,695 sehingga dapat dinyatakan bahwa 69,5% *e-customer loyalty* ditentukan dari *e-service quality* dan sisanya sebesar 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti *customer satisfaction*, *brand trust* dan *promotion*.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi lain sesuai dengan kurikulum yang pelajari, dan dapat gunakan sebagai arsip pembelajaran bagi Fakultas Ekonomi. Peneliti juga berharap agar hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran modern.

2. Bagi Perusahaan

PT. AirPay *International* Indonesia agar dapat meningkatkan performa pada dompet elektronik atau *e-wallet* ShopeePay yaitu dengan meningkatkan *website quality* baik dari segi manajemen dan infrastruktur, lebih memperhatikan proses pelayanan kepada pelanggan, dan meningkatkan pelayanannya. Hal yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel *E-service Quality* adalah pada dimensi *compensation*. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan kompensasi yang dapat meyakinkan pelanggan, selain adanya *return* dana,

pembebasan biaya admin dan juga pengembalian dana atau saldo yang telah terpotong tetapi mengalami kegagalan akibat kesalahan sistem. Bentuk kompensasi lain yang dapat ditawarkan bias dalam bentuk *loyalty* lain yang menguntungkan pelanggan. Sedangkan pada variabel *E-customer Loyalty* adalah pada dimensi *conative*. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memberikan kesan dan pengalaman yang baik selama pelanggan menggunakan ShopeePay. Jika pelanggan tersebut merasa suka dan puas maka mereka akan merasa loyal menggunakan ShopeePay dan bersedia untuk bertransaksi kembali dan menjadikan ShopeePay pilihan pertama untuk melakukan pembayaran elektronik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya. Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat menyempurnakan dengan teori dan data yang lebih baik dan penelitian tidak hanya pada sektor *e-wallet* tetapi juga pada bidang bisnis berbasis teknologi lainnya. Terlepas dari kekurangan hasil penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan variabel lainnya yang terkait. Dengan dunia pemasaran dan teknologi yang semakin berkembang maka ruang lingkup penelitian juga dapat diperluas. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan cakupan ruang lingkup seperti Jabodetabek atau seluruh wilayah Indonesia. Peneliti berharap dengan adanya pengembangan variabel, ruang lingkup, teknik serta metode penelitian dapat menyempurnakan dan memperkuat hasil penelitian ini sehingga dapat diaplikasikan dalam berbagai bidang.