

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dalam pembahasan sebelumnya, memungkinkan untuk dapat sampai pada simpulan yang disajikan di bawah ini:

1. Kualitas *E-Service* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Tokopedia di Kota Batam.
2. Nilai Pelanggan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Tokopedia di Kota Batam.
3. Kualitas *E-Service* (X1) dan nilai pelanggan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Tokopedia di Kota Batam.

5.2. Saran

Setelah menyelesaikan kajian ini, saran yang hendak untuk disampaikan adalah seperti cakupan berikut:

1. Kualitas *E-Service* dan Nilai Pelanggan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 29,7%, sedangkan variabel lain yang tak disebutkan dalam penelitian ini sebesar 70,3%. Diharapkan bahwa variabel tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan akan diteliti dalam penelitian yang akan datang. Untuk mengetahui cara terbaik memperbaiki sistem *customer service* dan memberikan kesan pengalaman pelanggan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan daya tarik pelanggan dalam menggunakan platform Tokopedia, penelitian lebih lanjut harus dilakukan mengenai pengaruh kualitas *e-service* terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia

2. Besar pengharapan kepada Tokopedia untuk terus dapat memberikan pelayanannya yang terbaik dan mampu untuk tetap mempertahankan kualitas *e-service* sehingga pelanggan akan senantiasa loyal kepada Tokopedia.