BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, sehingga dapat disimpulkan bahwa :

1. *E-service quality e-wallet* OVO pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan hasil dari jawaban responden menunjukkan *e-service quality* dengan nilai kriteria baik.
2. *E-trust e-wallet* OVO pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang menunjukkan *e-trust* dengan nilai kepercayaan yang memiliki kriteria tinggi.
3. *Customer satisfaction e-wallet* OVO pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang menunjukkan bahwa *customer satisfaction* dari hasil jawaban responden memiliki kriteria puas.
4. Hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara *e-service quality* dan *e-trust* pada pengguna aplikasi OVO mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. *E-service quality* pada *e-wallet* OVO pada uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh parsial terhadap *customer satisfaction* secara signifikan.
6. *E-trust* pada *e-wallet* OVO pada uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh parsial terhadap *customer satisfaction* secara signifikan.
7. Melalui pengujian statistik dengan menggunakan hipotesis didapatkan hasil bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction* dengan signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* OVO pada kalangan Mahasiswa

mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang, dapat diambil saran diantaranya :

1. Perlu mempertahankan *E-Service Quality* yang telah dilaksanakan, terutama pada layanan pengaduan agar konsumen merasa puas ketika adanya ketersediaan layanan pengaduan dengan *customer service* OVO ketika terjadi masalah.
2. OVO atau PT Visionet International perlu meningkatkan lagi *e-trust* dibenak konsumen agar para pengguna OVO lebih yakin untuk menggunakan OVO meskipun tidak menutup kemungkinan nantinya akan ada suatu permasalahan yang berasal dari sistem.
3. Sebagai masukan untuk OVO atau PT Visionet International dalam hal *customer satisfaction*, hendaknya terus memperhatikan tingkat kepuasan tertama untuk keterjaminan transaksi yang dirasakan oleh konsumen dan pemberian pengalaman berbeda yang mengesankan pada aplikasi OVO.
4. OVO atau PT Visionet International perlu menjaga dan meningkatkan *e-service quality* agar dapat meyakinkan konsumen terkait sifat dapat dipercaya, kejujuran, dan memiliki kopetensi tinggi. Sehingga tidak membuat pengguna OVO berfikir untuk berpindah pada *e-wallet* lainnya.
5. OVO atau PT Visionet International harus selalu memperhatikan bahwa *e-service quality* menjadi salah satu faktor penting dan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Oleh karena itu OVO harus bisa memenuhi keinginan konsumen seperti melalui kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas.
6. OVO atau PT Visionet International sebaiknya selalu membentuk *trust* dibenak konsumen secara terus-menerus, karena dengan hal tersebut akan bedampak besar pada tingkat kepuasan pelanggan seperti halnya dengan memberikan keterbukaan, kejujuran, keamanan, kehandalan, memenuhi segala keinginan konsumen, dan lain-lain.
7. OVO atau PT Visionet International harus melakukan berbagai macam strategi dan pelayanan yang memuaskan agar konsumen berniat untuk melakukan transaksi kembali seperti meningkatkan *e-service quality* dan *e-trust*, karena apabila hal tersebut dilakukan secara bersamaan maka akan berdampak cukup besar kepada tingkat *customer satisfaction*.