

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* Pada Provider Telkomsel (Studi Pada Pengguna Provider Telkomsel Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang), ialah sebagai berikut :

1. *E-Service Quality* pada provider Telkomsel dilingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang secara keseluruhan berada pada kategori dengan nilai yang baik.
2. *E-Trust* pada provider Telkomsel dilingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang secara keseluruhan berada pada kategori dengan nilai kepercayaan yang tinggi.
3. *E-Customer Satisfaction* pada provider Telkomsel dilingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang secara keseluruhan berada pada kategori dengan nilai yang puas.
4. Terdapat hubungan antara *E-Service Quality* dan *E-Trust* dengan kategori sangat kuat (sempurna) pada Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Trust* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*.
6. *E-Service Quality* dan *E-Trust* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*.

5.2 Saran

Saran pada penelitian ini dibagi menjadi dua, pertama saran bagi perusahaan yaitu provider Telkomsel dan kedua saran bagi peneliti selanjutnya.

5.2.1 Saran Bagi Provider Telkomsel

Adapun saran bagi provider Telkomsel, diantaranya sebagai berikut :

1. *E-Service Quality* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan penelitian berada pada penilaian yang baik. Adapun yang harus menjadi fokus perhatian Telkomsel saat ini adalah dengan mempertahankan serta meningkatkan *e-service quality*, berdasarkan penelitian ini diketahui indikator *Website Desigen* merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi artinya dengan meningkatkan *e-service quality* dari *Website Desigen* membuat pelanggan akan selalu memberikan penilaian yang baik terhadap perusahaan di lingkungan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang .
2. *E-Trust* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan penelitian berada pada kategori dengan nilai kepercayaan yang tinggi. Adapun yang harus menjadi fokus perhatian Telkomsel saat ini adalah dengan menjaga rasa kepercayaan yang telah dibangun perusahaan terhadap pelanggan, karena dalam penelitian ini diketahui bahwa jangkauan jaringan Telkomsel terluas di Indonesia dengan kategori sangat tinggi. Hal tersebut yang membentuk rasa kepercayaan pengguna terhadap provider Telkomsel.
3. *E-Customer Satisfaction* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang berdasarkan penelitian berada pada kategori dengan nilai puas. Adapun yang harus menjadi fokus perhatian Telkomsel saat ini adalah membuat pelanggan selalu merasa puas, karena dalam penelitian ini diketahui bahwa Telkomsel menjamin mutu layanan dan prodak, dengan menjamin mutu layanan dan produk akan membuat pelanggan selalu merasa puas terhadap provider Telkomsel.
4. Hubungan *E-Service Quality* terhadap *E-Trust* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang. Adapun yang harus menjadi fokus perhatian Telkomsel saat ini adalah dengan mempertahankan serta meningkatkan *e-service quality* dan menjaga rasa kepercayaan yang telah dibangun perusahaan terhadap pelanggan, hal tersebut dilakukan agar pelanggan tetap menggunakan provider telkomsel dan tidak beralih ke provider lain.

5. *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Trust* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang. Berdasarkan penelitian diketahui *e-service quality* merupakan alasan terkuat mengapa terciptanya *e-customer satisfaction* dibanding *e-trust*, hal tersebut menunjukkan *e-trust* membutuhkan perhatian lebih dibandingkan *e-service quality*, akan tetapi untuk *e-service quality* harus mengikuti perkembangan pertelekomunikasian guna tetap berdaya saing dengan provider serupa.
6. *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada provider Telkomsel di lingkungan Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan, maka dari itu provider Telkomsel harus berusaha lebih keras mempertahankan serta meningkatkan apa yang telah dimiliki agar dapat memenuhi hasrat pengguna dalam menggunakan telekomunikasi berbasis Telkomsel.

5.2.2 Saran Peneliti Selanjutnya

Adapun saran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa terkait variabel *e-customer satisfaction* sebagai variabel terikatnya agar menambah variabel bebas selain dari *e-service quality* dan *e-trust*. Adapun variabel yang bisa digunakan seperti variabel *customer experience*, *e-price* dan *review product*.

Kedua, agar menggunakan objek yang berbeda selain dari provider agar terjadi keberagaman. Objek yang bisa digunakan seperti *marketplace*, *E-wallet*, sosial media serta objek lainnya, yang mana objek yang digunakan memiliki kebaruan dan erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat modern. Terakhir disarankan agar menggunakan sampel yang lebih besar dan spesifik. Adapun sampel yang bisa digunakan seperti pada kalangan generasi milenial atau generasi Z, karena generasi tersebut sangat mengikuti trend perubahan zaman.