

BAB 5

KESIMPULAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan atas hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee Pengguna *E-Wallet* ShoopePay Pada Mahasiswa Manajemen UBP Karawang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *E-Trust* mengenai *e-wallet* ShoopePay pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang didapatkan hasil dari jawaban responden menunjukkan *E-Trust* dengan nilai kriteria tinggi.
2. *E-Service Quality* mengenai *e-wallet* ShoopePay pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang didapatkan hasil dari jawaban responden menunjukkan *E-Service Quality* dengan nilai kriteria tinggi.
3. *Customer Satisfaction* mengenai *e-wallet* ShoopePay pada mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang didapatkan hasil dari jawaban responden menunjukkan *Customer Satisfaction* dengan nilai kriteria puas.
4. Terdapat hubungan yang sangat kuat dari hasil analisis antara variabel *e-trust* dan *e-service quality* pada pengguna *e-wallet* ShoopePay mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan pada *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction*.
6. *E-Trust* pada *e-wallet* ShoopePay menunjukkan adanya pengaruh parsial terhadap *customer satisfaction* secara positif dan signifikan.
7. *E-Service Quality* pada *e-wallet* ShoopePay menunjukkan adanya pengaruh parsial terhadap *customer satisfaction* secara positif dan signifikan.

1.2. Saran

Berdasarkan penelitian mengenai *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* ShoopePay pada kalangan Mahasiswa mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang, terdapat beberapa saran diantaranya :

1. ShoopePay perlu meningkatkan *E-Trust* yang telah dilaksanakan pada benak konsumen atau pengguna, terutama indikator mengenai kehandalan sistem. Hal itu agar konsumen merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi.
2. Pada *E-Service Quality* yang telah dilakukan masih harus ditingkatkan menjadi sangat tinggi, terutama mengenai sistem transaksi yang dimana masih memiliki nilai paling rendah. Hal itu agar konsumen merasa nyaman saat menggunakan *e-wallet*.
3. Dalam *Customer Satisfaction* yang telah dilakukan oleh ShoopePay harus ditingkatkan menjadi sangat puas, terutama mengenai pelayanan yang berkesan pada aplikasi. Hal itu agar konsumennn melakukan transaksi kembali pada ShoopePay.
4. ShoopePay harus selalu menjaga kepercayaan dari konsumen atau pengguna, hal tersebut untuk meningkatkan *E-Trust* pada *e-wallet*. Sehingga pengguna tidak berfikir untuk pindah ke *e-wallet* lain.
5. ShoopePay harus selalu memperhatikan bahwa *e-trust* merupakan salah satu faktor penting dan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Maka ShoopePay harus terus membentuk *trust* dihati konsumen secara berkelanjutan dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen menjadi puas dalam menggunakan.
6. Terus meningkatkan *E-Service Quality* untuk memberikan *Customer Satisfaction* yang lebih baik lagi, dengan melakukan keamanan pada sistem aplikasi untuk mencegah kebocoran data seperti yang telah terjadi.
7. ShoopePay harus memiliki strategi dan inovasi lebih kreatif mengenai pelayanan serta kepercayaan yang maksimal untuk meningkatkan *E-Trust* dan *E-Service Quality* yang berdampak pada *Customer Satisfaction*.