

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan teknik analisis data yang peneliti lakukan mengenai *E-Service Quality* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen pengguna www.lizagarment.com pada produk PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi. Maka peneliti mengambil simpulan sebagai berikut:

5.1.1 Secara keseluruhan *E-Service Quality*, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen pengguna www.lizagarment.com pada produk PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi masuk dalam kategori tinggi yang diartikan perusahaan sudah baik dalam menciptakan kualitas pelayanan pada www.lizagarment.com dalam Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat dibuktikan oleh hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada pengguna www.lizagarment.com pada produk PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi. yang menyatakan konsumen sangat puas terhadap *E-Service Quality* dan Kepercayaan Konsumen yang mendorong Kepuasan Konsumen pengguna www.lizagarment.com pada produk PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi.

5.1.2 Hasil analisis data yang didapat pada uji t *E-Service Quality* (X_1) dengan Kepercayaan Konsumen (Y) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Maka pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga tidak signifikan.

5.1.3 Hasil analisis data yang didapat pada uji t Kepercayaan Konsumen (X_2) dengan Kepuasan Konsumen (Y) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Maka pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga signifikan.

5.1.4 Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan Bahwa *E-Service Quality* dan Kepercayaan Konsumen memiliki pengaruh yang lemah terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil analisis data yang didapat pada uji F *E-Service Quality* (X_1) dan Kepercayaan Konsumen (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Maka pengaruh *E-Service Quality* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen positif dan signifikan hal tersebut dapat disimpulkan setelah pengujian hipotesis dan hal yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen pengguna www.lizagarment.com pada produk PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi. yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran pada PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi yang dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

5.2.1 PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi. harus meningkatkan *E-Service Quality* dalam kualitas pelayanan pada situs www.lizagarment.com perusahaan, karena kualitas pelayanan pada situs

www.lizagarment.com ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen.

- 5.2.2 Kepercayaan konsumen dalam transaksi jual beli secara online menjadi faktor yang penting yang harus diperhatikan perusahaan, kepercayaan adalah modal utama perusahaan dalam jual beli secara *online* pada era digital pada saat ini. Perusahaan harus meningkatkan kepercayaan konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam bertransaksi jual beli secara *online*.
- 5.2.3 PT. Liza Christina *Garment Industry* Kabupaten Sukabumi, harus meningkatkan Kepuasan konsumen, karena menjadi penilaian konsumen terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen, kepuasan konsumen adalah hal yang penting yang harus diperhatikan perusahaan demi tercapainya keinginan atau cita-cita perusahaan

