

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan pada awal penelitian. Sedangkan saran diberikan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

6.1. Kesimpulan

Dari pengerjaan Tugas Akhir ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian dan analisis model SERVQUAL menggunakan teknik SEM didapatkan hasil:
 - Variabel *purchase intention* dipengaruhi *overall service quality* dan *customer satisfaction* secara positif dan signifikan.
 - Variabel *customer satisfaction* dipengaruhi oleh *overall service quality* secara positif.
 - Variabel *overall service quality* dipengaruhi oleh *website design*, *trust* dan *personalization* secara positif.
 - Variabel *customer satisfaction* dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, *personalization* dan *overall service quality*.

Pengaruh antar variabel tersebut dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online*.

2. Berdasarkan hasil nilai *loading factor* hubungan antar variabel didapatkan bahwa 4 dari 13 hipotesa awal model SERVQUAL ini tidak dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa data responden yang digunakan

untuk penelitian ini tidak cocok untuk diterapkan pada model SERVQUAL milik Lee dan Lin. Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lin pada tahun 2005 di Taipei, yang dimana penelitian sebelumnya semua variabel memiliki pengaruh positif dengan variabel lainnya.

3. Rekomendasi yang diberikan berupa peningkatan kualitas layanan elektronik dari toko *fashion online* lebih tepatnya dalam peningkatan desain situs web dan keandalan web agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga kemudian akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk membeli.

6.2. Saran

Dari pengerjaan Tugas Akhir ini didapatkan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menggunakan studi kasus di tempat yang berbeda agar terlihat lebih jelas perbandingan antara pelanggan dari kota besar dan kota kecil.
2. Penambahan jumlah responden hingga kurang lebih 200 responden agar hasil pengujian lebih tepat untuk disajikan.
3. Penelitian serupa dapat dilakukan dengan memperkaya dimensi SERVQUAL sesuai perkembangan zaman.