BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini, kita dapat membuat berbagai kesimpulan berdasarkan pengaruh yang cukup besar dari dua variabel independen, pengungkapan masalah, analisis data, dan argumen serta perdebatan. Hasil investigasi ini dapat diringkas ke dalam beberapa poin berikut:

1. Kualitas layanan elektronik memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna aplikasi Maxim. Hal ini didukung oleh temuan pengujian variabel kualitas layanan elektronik yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.021, yang menunjukkan signifikansi secara statistik pada tingkat kurang dari 0.05.
2. Kepercayaan Merek memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Elektronik pada aplikasi Maxim. Hal ini didukung oleh hasil evaluasi variabel Brand Trust yang menghasilkan nilai signifikansi kurang dari 0.01 ($p < 0.05$).
3. Kombinasi antara E-Service Quality dan Brand Trust memiliki dampak yang signifikan terhadap E-Satisfaction di dalam aplikasi Maxim. Hal ini dapat dilihat dengan melakukan pengujian terhadap kedua variabel independen tersebut dalam hubungannya dengan variabel dependen.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, rekomendasi dapat diusulkan untuk memandu penelitian di masa depan tentang faktor-faktor penentu Kepuasan Elektronik dalam aplikasi Maxim. Ide-ide ini diantisipasi untuk memberikan wawasan yang berharga untuk penyelidikan lebih lanjut.

- a. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, penting untuk memeriksa kriteria pemilihan responden secara lebih luas untuk penelitian selanjutnya. Selanjutnya, Penelitian lebih lanjut diharapkan dapat memasukkan elemen-elemen lain yang berpotensi mempengaruhi E-Satisfaction pada aplikasi Maxim.
- b. Perusahaan Maxim dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasinya dan memperbaharui fitur-fitur layanan dalam Aplikasi Maxim sesuai kebutuhan. Agar kepuasan konsumen Maxim juga dapat meningkat serta tidak lupa untuk selalu memberikan pelatihan kepada para driver guna mengurangi hal-hal tidak baik yang mungkin terjadi.

THE
Character Building
UNIVERSITY