

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty*
2. *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*
3. *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty*
4. *E-Satisfaction* dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan mengenai *E-Trust* terhadap *E-Loyalty*

5.2 Saran

● Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Adanya *E-Trust* yang menjadi salah satu faktor utama untuk dipertahankan agar dapat meningkatkan *E-Satisfaction* yang dapat mendorong peningkatan *E-Loyalty* pada Aplikasi OVO. Perusahaan perlu meningkatkan sistem keamanan dan kemudahan saat melakukan transaksi dan membuka aplikasi dengan menambahkan fitur *fingerprint*, sehingga memudahkan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini hanya menguji tiga variabel yaitu *E-trust*, *E-satisfaction* dan *E-loyalty*. Sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya seperti *E-service quality* yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya atau jurnal yang berkaitan dengan loyalitas.