

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kembali pengaruh penetapan harga, kualitas pelayanan sistem dan kualitas dalam pengimplementasian sistem dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem *e-commerce*. Dengan itu, kesimpulan terkait penelitian tentang pengaruh harga, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce* sebagai berikut;

- a. Berdasarkan uji hipotesis, harga produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*. Harga yang dimaksudkan didalam penelitian ini daya saing harga dan disparitas harga atas harga di *e-commerce*. Hal lain juga dikarenakan harga berpengaruh kepada kepuasan pengguna sistem *e-commerce* atas tidak adanya *opportunity cost* dalam menggunakan sistem *e-commerce*. Dengan adanya sistem *e-commerce* pelanggan maupun penjual dapat membandingkan harga serta menentukan harga yang sesuai dan dapat diterima. Sehingga hal ini membuat harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*.
- b. Berdasarkan uji hipotesis, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*. Dikarenakan Kualitas layanan merupakan ukuran tingkat suatu pengguna agar dapat terpenuhi, kualitas layanan dapat ditentukan oleh kemampuan kinerja suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya pengguna. Kualitas layanan pada E-commerce memberikan sebuah fasilitas kepada para penggunanya untuk melakukan kegiatan pembelian hingga sampai siklus akhir pengiriman serta layanan setelah penjualan atau *after sales*, dengan ini layanan tersebut harus efisien dan efektif. Sehingga hal ini membuat kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*.
- c. Berdasarkan uji hipotesis, kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*. kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap nilai kepuasan pengguna sistem *ecommerce* dikarenakan

kualitas sistem merupakan ukuran proses antara pengguna dengan sistem. Kualitas sistem yang memiliki karakteristik seperti ketersediaan perangkat, keandalan perangkat, kemudahan penggunaan, dan waktu merupakan faktor penentu dalam menggunakan system. Kualitas system *e-commerce* merupakan masalah penting bagi perusahaan yang terlibat dalam *e-commerce* karena kerahasiaan sangat penting ketika mengirimkan data yang terkait dengan e-commerce secara elektronik, seperti data pembeli dan penjualan.

## V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan bahasan diatas, dengan ini peenliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan serta masukan bagi pihak-pihak terkait;

1. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh manfaat serta dapat menambahkan atau menciptakan variabel - variabel terbaru yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna siste *e-commerce*. Dengan itu, peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah responden atas variabel dan indicator terkait agar informasi yang dihasilkan semakin berkualitas dan menyeluruh.
2. Dengan terlaksananya penelitian ini, saran bagi para wirausaha untuk memulai memperhatikan variabel – variabel terkait yaitu Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem *E-commerce*.