

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kemudahan penggunaan (*usability quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Lazada.
2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Lazada.
3. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Lazada.
4. *Gender* memoderasi pengaruh kemudahan penggunaan (*usability quality*) terhadap kepuasan konsumen, namun *gender* tidak memoderasi pengaruh kualitas informasi (*information quality*) maupun kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Lazada.

B. Implikasi

Demi terus meningkatkan kepuasan para konsumennya, pihak manajemen *e-commerce* Lazada perlu memprioritaskan kebijakan yang terkait dengan kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan membuat dan mengatur desain *website* yang praktis dengan tampilan yang menarik, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta mampu memberikan kesenangan atau hiburan bagi konsumen, menyediakan

informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna *website* Lazada, menerapkan prosedur belanja yang mudah dipahami serta mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen dalam melakukan belanja secara *online*, menyediakan forum diskusi dan interaksi bagi para pengguna maupun pelanggan dalam *website* resmi Lazada agar keluhan konsumen dapat diverifikasi oleh pihak manajemen Lazada.

