

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan elektronik berdampak positif terhadap kepercayaan elektronik.
2. Kepuasan elektronik berdampak positif terhadap kepercayaan elektronik.
3. Kepercayaan elektronik berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali.
4. Kualitas layanan elektronik berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali
5. Kepuasan elektronik berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali.
6. Kualitas layanan elektronik berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali melalui kepercayaan elektronik.
7. Kepuasan elektronik berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali melalui kepercayaan elektronik.

#### **B. Keterbatasan dan Saran**

##### **1. Keterbatasan**

Keterbatasan penelitian ini dilakukan pada masa pandemi covid 19 sehingga peneliti tidak dapat memberikan kuisisioner secara langsung dan

penyebaran kuisisioner dilakukan secara online menggunakan google form. Responden tidak dapat menyanggupi untuk menjawab kuisisioner secara langsung dan meminta waktu hingga 2 minggu. Kendala ini menyebabkan tidak diketahuinya apakah responden benar-benar mengisi kuisisioner dengan baik. Peneliti juga tidak dapat secara langsung menjawab hal yang tidak diketahui atau tidak dipahami oleh responden terkait pertanyaan yang ditanyakan dalam kuisisioner.

## 2. Saran

### a. Saran Untuk PDAM Cilacap

- 1) Kualitas layanan elektronik berdampak terhadap kepercayaan elektronik dan niat menggunakan kembali secara langsung dan tidak langsung. Pihak PDAM diharapkan dapat terus membangun citra dan kualitas layanan elektronik yang baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada *user TW Mobile* agar *user* semakin loyal dengan cara meningkatkan kapasitas server TW Mobile dan memakai jasa ghosting aplikasi yang cepat serta menyediakan aplikasi pada *app store* kepada pengguna *ios* sehingga bisa menggunakan aplikasi TW *Mobile*.
- 2) Kepuasan elektronik berdampak terhadap kepercayaan elektronik dan niat menggunakan kembali secara langsung dan tidak langsung. Pihak PDAM sebaiknya memberikan layanan yang handal, kompetitif, dan memuaskan dengan kualitas aplikasi cepat dan mudah digunakan serta menambah fitur-fitur seperti pembayaran dan pemberitahuan jika

terjadi perbaikan agar *user* puas dan loyal dan tetap memakai aplikasi *TW Mobile*.

- 3) Kepercayaan elektronik berdampak terhadap niat menggunakan kembali. Pihak PDAM diharapkan membangun kepercayaan *user* *TW Mobile* yang tinggi agar *user* semakin loyal memakai aplikasi dengan cara meningkatkan kecepatan dan keakuratan data server *TW Mobile* dan memakai jasa ghosting aplikasi yang cepat serta terus meningkatkan kualitas dari tampilan aplikasi sehingga *user* mudah dan nyaman menggunakan aplikasi *TW Mobile*.

#### **b. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu penelitian diharapkan mengembangkan model penelitian ini dengan memperkaya variabel selain kualitas layanan elektronik, kepuasan elektronik, kepercayaan elektronik serta meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi niat menggunakan kembali seperti Pengalaman menggunakan layanan, Kualitas sistem, Persepsi manfaat dan Persepsi kemudahan penggunaan karena faktor tersebut dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali.