

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dari penelitian mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap *e-trust* dengan *embedded insurance* pada layanan proteksi produk di shopee sebagai variabel moderator, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi *e-trust* untuk melakukan transaksi *online* melalui *e-commerce* Shopee. Dalam hal ini, adanya *e-service quality* yang baik dalam Shopee dimana konsumen merasa bahwa seluruh kegiatan transaksi yang dilakukan aman, adanya tampilan aplikasi atau situs yang menarik serta berkualitas, adanya layanan-layanan yang sesuai dengan kebutuhan, *customer service* pada Shopee yang responsif dalam menangani permasalahan, serta kemampuan Shopee dalam memahami permasalahan serta kebutuhan konsumen meningkatkan *e-trust* pada Shopee secara signifikan.
2. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa moderasi *embedded insurance* pada layanan proteksi produk di Shopee pada pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-trust* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Adanya *e-service quality* yang baik serta didukung dengan adanya *embedded insurance* pada layanan proteksi produk secara signifikan meningkatkan *e-trust* dalam bertransaksi melalui Shopee. Hal ini menunjukkan bahwa *embedded insurance* memiliki peran yang positif serta telah berhasil sebagai variabel moderator dalam meningkatkan pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-trust* secara signifikan.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui uji analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini, berikut implikasi manajerial dari penelitian ini:

1. *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust* sehingga peningkatan *e-service quality* dengan meningkatkan jaminan keamanan terhadap seluruh transaksi yang dilakukan, menghadirkan tampilan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami, ataupun menghadirkan layanan-layanan yang sesuai kebutuhan konsumen dapat meningkatkan *e-trust* dalam bertransaksi di Shopee secara signifikan.
2. *E-service quality* dengan moderasi *embedded insurance* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust* sehingga peningkatan *e-service quality* yang didukung oleh pemanfaatan *embedded insurance* pada layanan proteksi produk di Shopee dengan menghadirkan produk-produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, memaksimalkan tingkat responsivitas atas kebutuhan konsumen, ataupun meningkatkan kemudahan selama proses *claim* dapat meningkatkan *e-trust* dalam bertransaksi di Shopee secara signifikan.

5.3 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, berikut merupakan beberapa saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya mengambil objek dan subjek penelitian yang berbeda untuk memperluas jangkauan penelitian dan memberikan wawasan yang lebih mengenai bagaimana faktor-faktor lain yang ada dalam objek dan subjek penelitian yang berbeda mempengaruhi hasil penelitian yang dilakukan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis lebih dalam terkait faktor lain selain *e-service quality* yang belum dibahas dalam penelitian ini seperti E-WOM, pemanfaatan teknologi baru, kemudahan akses terhadap informasi, dan lainnya untuk memberikan wawasan yang lebih luas dan spesifik mengenai faktor lain yang dapat mendorong peningkatan *e-trust* terhadap *e-commerce*.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis lebih dalam mengenai faktor lain dalam *embedded insurance* yang ada pada *e-commerce* seperti harga premi atau kemudahan transaksi dalam meningkatkan *e-trust* sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana *embedded insurance* dapat memoderasi pengaruh *e-service quality* terhadap *e-trust* pada *e-commerce*.