



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data pengguna Tokopedia dengan rentan umur 25-40 tahun atau generasi milenial yang telah dikumpulkan dan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *partial least square-structural equation model* atau PLS SEM dengan menggunakan *software* SmartPLS semua hipotesis terbukti benar. Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan ditemukan ada 3 faktor yang mempengaruhi *stickiness* yaitu: *trust*, *satisfaction*, dan *attitude* selain itu ketiganya memiliki pengaruh positif dan signifikan. *Satisfaction* dan *attitude* dipengaruhi oleh variabel eksogen *hedonic value* dan *utilitarian value* secara positif dan signifikan.

5.2 Saran

Berikut masukan yang bisa diberikan untuk penelitian selanjutnya oleh peneliti:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup tidak hanya variabel dari sisi pengguna *customer* saja melainkan juga pengguna dari sisi penjual pada *ecommerce* dengan begitu penelitian akan menjadi lebih menyeluruh.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan dengan menggunakan dua *ecommerce* berbeda dalam lingkup yang sama untuk melakukan perbandingan secara langsung dan lebih luas.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel baru diluar dari variabel yang sudah ada pada pada penelitian ini dan menjadikan variabel pada penelitian ini sebagai tolak ukur.