

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Tokopedia termasuk ke dalam kategori cukup baik. Berdasarkan pada total skor tertinggi terdapat pada indikator *Security/Privacy* dan untuk skor terendah pada indikator *Information*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen untuk berbelanja Smartphone di Tokopedia termasuk ke dalam kategori cukup baik. Berdasarkan pada total skor tertinggi terdapat pada indikator *Assurance* dan untuk skor terendah pada indikator *Reliable*.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan pembelian konsumen dalam membeli Smartphone di Tokopedia termasuk ke dalam kategori cukup baik. Berdasarkan pada total skor tertinggi terdapat pada indikator Metode Pembayaran dan untuk skor terendah pada indikator Pemilihan Penyalur.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Semakin tinggi kualitas website dan kepercayaan, maka semakin tinggi keputusan pembelian Smartphone online di Tokopedia. Hal ini ditunjukkan oleh uji hipotesis

yang dinyatakan dengan adanya pengaruh secara simultan variabel kualitas *website* dan kepercayaan berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis bermaksud mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Tokopedia

1. Meningkatkan kualitas website dengan cara melengkapi menyajikan informasi produk yang lengkap dan jelas, melakukan pengiriman produk secara tepat waktu sesuai dengan jadwal pengiriman, meningkatkan desain website menjadi lebih mendari dan simpel, meningkatkan respon penjual dalam menanggapi chat konsumen dalam mencari informasi mengenai produk yang dijual.
2. Meningkatkan kepercayaan dengan cara menjual produk yang layak dijual dengan kualitas yang memadai, menjual produk yang original dan sesuai dengan aslinya, serta menjual produk sesuai deskripsi produk yang disampaikan.
3. Meningkatkan keputusan pembelian dengan cara melengkapi semua produk Smartphone berdasarkan merek dan jenisnya, memberikan promo event pada tanggal tertentu atau hari-hari besar untuk menarik

minat konsumen, memberikan informasi detail mengenai setiap produk yang dijual sehingga konsumen mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebelum melakukan keputusan pembelian produk.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya tidak terpaku hanya pada faktor-faktor dalam penelitian ini namun dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi keputusan pembelian seperti halnya faktor harga, promosi penjualan, kualitas produk, citra merek, dan faktor lainnya.
- b. Agar hasil penelitian ini dapat digunakan secara luas, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan subjek penelitian tidak hanya terpaku pada Smartphone Online di Tokopedia, namun dapat menggunakan produk atau Marketpalce lainnya.

3. Untuk Responden

Diharapkan dalam membeli suatu produk berbasis online hendaknya memperhatikan segala aspek dari mulai produk yang sesuai, penjual dan e-commerce yang dipercaya.