

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis di dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Barang Bekas (Studi Kasus pada pelanggan akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai Kepercayaan terhadap akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan dinilai Baik diukur dengan 3 indikator yaitu Kredibel, Keandalan Penjual, dan Kepedulian. Indikator kredibel memiliki nilai total skor tertinggi Hal ini karena para pelanggan merasa bahwa toko Lapsoftwo memiliki penjual yang kredibel dimana penjual (Lapsoftwo) memiliki pemahaman yang baik mengenai produk yang mereka jual, hal ini karena sebelum menjual produk sepatu bekas ini pemilik toko mencari informasi terlebih dahulu mengenai produk-produk yang akan mereka jual sehingga memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasi produk. Dengan adanya kemampuan ini, tentunya dapat meningkatkan kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian produk sepatu bekas di toko Lapsoftwo. Sedangkan total skor terendah pada indikator keandalan penjual.

2. Tanggapan responden mengenai Kualitas Informasi terhadap akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan dinilai Baik diukur dengan 3 indikator yaitu Relevan, Andal, dan Lengkap. Indikator lengkap memiliki nilai total skor tertinggi. Hal ini dikarenakan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti akan memberikan respon yang positif terhadap konsumen, dimana mereka dapat dengan mudah mencari informasi-informasi produk yang mereka butuhkan kemudian menjadi bahan pertimbangan mereka untuk melakukan pembelian produk. Sedangkan total skor terendah berada pada indikator Andal.
3. Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan terhadap terhadap akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan dinilai Baik diukur dengan 4 indikator yaitu Efisiensi, Fullfilment, Ketersediaan Sistem, dan Privasi. Indikator ketersediaan sistem memiliki nilai total skor tertinggi. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden menganggap bahwa Lapsoftwo memiliki pelayanan yang baik dalam melayani para konsumen serta selalu berkomitmen untuk memenuhi apa yang telah dijanjikan dimana hal ini dibuktikan dengan adanya ketersediaan sistem yang memudahkan konsumen untuk berbelanja di toko lapsoftwo yaitu berupa adanya media sosial yang bisa diakses oleh para konsumen untuk mencari informasi atau melihat barang-barang bekas yang mereka inginkan atau butuhkan. Sedangkan total skor terendah pada indikator Efisiensi.
4. Tanggapan responden mengenai Keputusan Pembelian terhadap akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan dinilai Baik diukur dengan 5

indikator yaitu merek, penyalur, kuantitas, waktu dan metode pembayaran. Indikator metode pembayaran memiliki nilai total skor tertinggi. Hal ini dikarenakan hal tersebut terjadi karena konsumen merasa senang saat berbelanja di toko instagram Lapsoftwo, selain karena kualitasnya yang bagus, belanja produk Barang bekas di toko instagram Lapsoftwo dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran bisa tunai atau cash bagi konsumen yang tidak memiliki dompet virtual dan bisa non tunai bagi konsumen yang terbiasa menggunakan dompet virtual sehingga hal ini sangat memudahkan konsumen. Sedangkan total skor terendah pada indikator kuantitas.

5. Secara simultan, Kepercayaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Lapsoftwo dan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial, Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Lapsoftwo. Secara parsial, Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Lapsoftwo. Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Lapsoftwo.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi

Kasus pada pelanggan akun Instagram Lapsoftwo di Kota Tembilahan), penulis merasa penelitian ini dapat dikembangkan kembali karena banyaknya keterbatasan penelitian yang masih belum dapat diatasi. Beberapa batasan yang masih dihadapi penulis dalam penelitian ini hendaknya menjadi pertimbangan baik bagi peneliti selanjutnya, penjual atau perusahaan dalam hal meningkatkan Keputusan Pembelian. Yaitu diantaranya:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepercayaan berada pada klasifikasi baik, namun dari segi keandalan penjual perlu ditingkatkan lagi dari segi pemahaman produk agar bisa memiliki pengetahuan lebih dan keahlian untuk menyampaikan informasi yang akurat kepada pengikutnya sehingga kepercayaan konsumen dapat lebih meningkat. Hal ini bisa dilakukan dengan cara mempelajari informasi setiap produk yang akan dijual serta membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan dan mencari tahu apa yang mereka butuhkan kemudian bersikap ramah dan fast respon akan membuat pelanggan merasa lebih nyaman, serta dapat membuat mereka yakin bahwa penjual merupakan orang yang terpercaya dan profesional. Selain itu, penjual juga harus memiliki rasa empati terhadap pelanggan maupun calon pembeli. Karena rasa empati akan terasa dampaknya misalnya saat pelanggan mengalami kendala tentang produk atau bingung tentang produk yang harus dibeli. Jawaban dari penjual yang memahami informasi produk dengan baik akan membuat mereka merasa lebih dimengerti dan tertarik untuk berbelanja.

2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas informasi, maka hal yang perlu diperbaiki dalam hal ini adalah pencarian keandalan informasi produk. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan informasi produk dengan lebih baik lagi dan akurat, serta pesan yang disampaikan sesuai dengan keadaan sebenarnya tanpa melebih-lebihkan informasi hanya untuk sekedar iklan saja. Hal ini agar kualitas informasi penjual lebih mudah dipercaya selain itu mempertahankan serta melakukan peningkatan kualitas informasinya juga bermanfaat dan memudahkan pembeli untuk memutuskan untuk melakukan pembelian.
3. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan sudah baik. Namun penjual harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik lagi dengan menyediakan fitur-fitur teknologi yang dapat memudahkan konsumen dalam membeli barang di akun sosial media sehingga aktivitas jual-beli terasa lebih efektif dan efisien. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan platform khusus untuk layanan pelanggan, misalnya di *Whatsapp*, *DM Instagram*, *marketplace*, *Facebook*, dan sebagainya. Dengan hadir di berbagai platform, penjual bisa menjangkau konsumen yang lebih luas sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Secara keseluruhan kepercayaan, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian pada pelanggan akun instagram Lapsoftwo sudah baik, namun tetap harus lebih di maksimalkan lagi. Maka dapat menjadi masukan

yang baik bagi pemasar khususnya penjual toko Lapsoftwo untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan kualitas produk yang lebih baik, lebih menarik, memiliki banyak kuantitas serta karakteristik dan ciri khas yang membuat konsumen tergerak untuk melakukan pembelian produk sepatu barang bekas di toko Lapsoftwo.