BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada website Kaskus.us forum jual beli mengenai dampak kualitas website terhadap proses keputusan pembelian, maka pada bagian ini penulis mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan 122 responden mengenai Kualitas Website Kaskus.us dinilai baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang memberikan tanggapan positif.
2. Tanggapan 122 responden mengenai proses keputusan pembelian online pada situs Kaskus.us dinilai baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang memberikan tanggapan positif.
3. Besarnya pengaruh Kualitas Website Kaskus.us terhadap proses keputusan pembelian online adalah 51,98% dan sisanya sebesar 48,02% adalah pengaruh lain yang diabaikan penulis dalam penelitian.

5.2 Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dibuat maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan.

1. Situs Kaskus.us harus mampu meyakinkan para penggunanya bahwa barang yang dijual di kaskus akan sampai kepada para pelanggannya

sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan juga sesuai dengan pesanan yang diminta oleh para pembeli. Dalam hal ini pihak Kaskus harus bisa membuat para penjual di forum jual beli menerapkan profesionalisme dalam penjualan, mulai dari pengemasan barang, hingga pengiriman barang kepada pembeli.

2. Situs Kaskus juga harus bisa meningkatkan kepuasan para pelanggannya, dengan cara meminimalisir penipuan yang dilakukan oleh para penjual nakal, dan mempermudah proses transaksi. Selain itu situs Kaskus juga harus melakukan riset pemasaran untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga faktor-faktor tersebut bisa dijadikan acuan situs Kaskus untuk memperbaiki kinerja menjadi lebih baik yang pada akhirnya dapat memenuhi kepuasan pelanggan forum Jual Beli situs Kaskus.