

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari seluruh rangkaian aspek penelitian serta uji jipotesis yang telah dilakukan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) pada pembahasan yang tersedapat pada bab sebelumnya mengenai keputusan penggunaan pada *e-commerce* Tokopedia. Pada kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan *e-commerce* Tokopedia maka akan semakin meningkatkan tingkat keputusan penggunaan konsumen dalam menggunakan *e-commerce* Tokopedia. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibangun oleh peneliti sebelumnya.

Pada citra merek memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Semakin dikenalnya citra merek *e-commerce* Tokopedia maka akan semakin meningkatkan tingkat keputusan penggunaan konsumen dalam menggunakan *e-commerce* Tokopedia. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibangun oleh peneliti sebelumnya.

#### **V.2 Saran**

Berdasar pada simpulan sebelumnya, peneliti memberi beberapa saran di bawah ini:

- a. Untuk waktu mendatang perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan yang ada saat ini dikarenakan kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia pada saat ini sudah sangat baik. Sedangkan *e-commerce* Tokopedia perlu meningkatkan citra merek yang ada pada saat ini dikarenakan citra merek *e-commerce* Tokopedia belum cukup baik, sehingga diharapkan mampu menarik konsumen dalam memutuskan penggunaan *e-commerce* Tokopedia.
- b. Bagi penelitian yang akan datang, dapat menambahkan beberapa variabel di luar variabel kualitas layanan dan citra merek yang lebih

beragam untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel keputusan penggunaan secara lebih mendalam.