

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *online marketplace* Shopee di Jakarta. Konsumen dapat menginformasikan kepada konsumen lain mengenai kualitas produk, keorisinilan produk, harga produk, kecepatan pengiriman produk, dan respon penjual terhadap pelanggan. Konsumen yang merasa puas tidak akan segan menceritakan pengalamannya dalam menggunakan produk yang mereka gunakan dan hal tersebut akan menarik pembaca ulasan untuk melakukan pembelian.
- b. *Online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *online marketplace* Shopee di Jakarta. Konsumen akan melakukan pembelian di Shopee ketika produk yang akan dibelinya memiliki *rating* yang baik sehingga dapat membantu konsumen untuk mengetahui nilai yang konsumen lain berikan kepada produk tersebut. Semakin tinggi konsumen memberikan *rating* maka keputusan pembelian dari konsumen lain akan meningkat
- c. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *online marketplace* Shopee di Jakarta. Keputusan pembelian terhadap produk akan meningkat ketika kualitas pelayanan *online* yang Shopee berikan semakin meningkat.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Peneliti sarankan kepada Shopee untuk dapat memanfaatkan fitur *online customer review* sebagai sarana untuk konsumen menceritakan pengalamannya ketika menggunakan suatu produk baik itu berisi ulasan positif maupun ulasan negatif. Untuk ulasan negatif, *seller* Shopee diharapkan dapat merespon dengan cepat menggunakan respon pribadi yang berisikan kalimat permintaan maaf serta tawaran untuk perbaikan sehingga konsumen akan merasa dihargai karena keluhannya didengar dan ditanggapi dengan baik.
 - b. Peneliti sarankan kepada perusahaan Shopee untuk terus meningkatkan dan menjaga kualitas layanan pada aplikasi dengan cara terus berinovasi dan memperbaiki *website* atau aplikasi agar konsumen merasakan kenyamanan ketika berbelanja serta dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menemukan barang yang diinginkan.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperbesar cakupan wilayah penelitian serta menggunakan dan mengembangkan variabel-variabel lainnya untuk penelitian selanjutnya untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian lebih jauh lagi seperti menggunakan variabel promosi, kualitas produk dan harga sehingga dapat mengetahui berbagai macam faktor lain yang dapat memengaruhi variabel keputusan pembelian pada *online marketplace* Shopee.