

## **BAB. V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

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

Bedasarkan hasil pembahasan dan analisis data dengan software Smart PLS 3.3 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kemudahan penggunaan dapat memberikan dampak positif dan meningkatkan keputusan pembelian pada Tokopedia di DKI Jakarta. Dapat diartikan bahwa para pengguna aplikasi Tokopedia mempertimbangkan kemudahan penggunaan sebagai alat transaksi mereka antara lain yaitu dimana dapat mudah dipelajari, jelas dan mudah dipahami, flexibel, mudah terampil dan terakhir yaitu mudah digunakan yang dimana mudah dan tidak memakan banyak waktu sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti yaitu kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Keamanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan mempengaruhi secara positif pada Tokopedia di DKI Jakarta. Keamanan juga menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat memilih aplikasi Tokopedia ini dikarenakan perusahaan Tokopedia memberikan sistem yang sangat baik dan fitur-fitur yang dapat melindungi data-data pengguna dari hal-hal yang tidak diinginkan dan keamanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan terbilang sangat baik dalam menarik keinginan para penggunanya. Sehingga hasil yang ada dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yang dimana yakni keamanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kualitas layanan juga cukup mempengaruhi keputusan pembelian dan mempengaruhi secara positif pada Tokopedia di DKI Jakarta. Kualitas layanan juga menjadi salah satu alasan mengapa pengguna Tokopedia menganggap kualitas layanan adalah alasan besar untuk menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem dan juga memberikan privasi pada para penggunanya

## V.2 Saran

Bedasarkan dari simpulan yang telah dibuat maka Adapun saran yang peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. PT Tokopedia dapat melakukan secara berkala mensurvei pengguna aplikasinya mengenai kualitas dari aplikasi, fitur dan sistem didalamnya apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum dan juga survei tersebut sangat bermanfaat karena keputusan setiap orang bisa berbeda-beda, Jika Tindakan tersebut memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan para pengguna maupun konsumennya secara optimal maka pengguna akan selalu memilih menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu permintaan diperlukan untuk pemeliharaan dan maintenance pada aplikasi supaya tidak memiliki kendala dalam menggunakannya.
2. PT Tokopedia dapat lebih meningkatkan lagi pada sistem keamanan yang dilakukan karena meningkat keamanan adalah titik penting dalam melalukan transaksi dan sebagainya di internet terhadap keputusan pembelian.
3. Dalam segi Kualitas Layanan, Tokopedia harus selalu improve terhadap pelayanannya seperti dalam menanggapi keluhan konsumen, ketepatan produk serta pengiriman barang. Setelah itu, pihak Tokopedia harus sering memperbaiki sistem aplikasinya agar ketika digunakan aplikasi tidak error atau *freeze*. Semua ini bertujuan agar konsumen merasa nyaman, aman dan percaya yang nantinya akan menimbulkan pembelian berulang Ketika menggunakan Tokopedia sebagai aplikasi jual beli.