

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis Partial Least Square (PLS) mengenai Kepuasan Pengguna pada situs *onlineshop* Tokopedia (Studi Pada Kelurahan Pengasinan Sawangan Depok), maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di situs belanja Tokopedia, hal ini membuktikan bahwa kualitas produk yang dijual Tokopedia sudah memenuhi standar dan ekspektasi konsumen ataupun calon konsumen. Artinya semakin baik kualitas produk yang dimiliki oleh tokopedia, maka konsumen akan merasa puas. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti, karena hipotesis yang dibuat yaitu kualitas produk berpengaruh kepuasan pengguna.
- b. Variabel kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di situs belanja Tokopedia, hal ini membuktikan bahwa kualitas *website* Tokopedia sudah sangat menarik perhatian konsumen ataupun calon konsumen. Artinya semakin baik kualitas *website* yang dimiliki oleh tokopedia, maka konsumen akan merasa puas. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti, karena hipotesis yang dibuat yaitu kualitas produk berpengaruh kualitas *website*.

#### V.2 Saran

- a. Untuk perusahaan Tokopedia kedepannya diharapkan perusahaan mampu mempertahankan kualitas *website* yang sudah ada dan memberikan desain yang lebih atraktif, penataan gambar dan informasi agar dapat terlihat lebih menarik serta tetap meningkatkan produknya dan selalu proaktif menggali dan mewujudkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan supaya selalu diminati oleh konsumen, jika perusahaan tokopedia terus meningkatkan produknya sesuai keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa puas

dan tetap tertarik untuk berbelanja *online* di situs tersebut. Serta pada produk yang dijual di tokopedia tetap harus melakukan strategi pemasaran untuk promosi penjualan dalam bentuk diskon dan harga promosi agar dapat meningkatkan penjualannya.

- b. Saran untuk konsumen diharapkan agar tetap memilih Tokopedia sebagai tempat berbelanja *online* dan mampu merekomendasikan Tokopedia kepada teman-teman terdekat.
- c. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan atau mengkombinasi beberapa variabel diluar variabel bebas lain yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel kepuasan pengguna secara lebih mendalam, seperti harga dan promosi untuk menambah kesempurnaan penelitian dalam bidang *e-commerce*

