BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi resiko terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan, secara simultan keempat variabel kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi resiko secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0.000.
2. Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial kepercayaan berpengaruh secara positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0.000.
3. Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial keamanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0.000.
4. Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0.000.

5. Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial persepsi resiko berpengaruh secara positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0.000.
6. Hasil penelitin ini membuktikan bahwa faktor keamanan berpengaruh paling dominan terhadap terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *coefficients* sebesar 0.356.

5.2. Saran

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan maka sehubungan dengan hasil penelitian secara simultan maupun parsial dari keempat variabel yaitu kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi resiko terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Website Tokopedia, terdapat adanya respon positif terhadap Website Tokopedia ini maka telah menciptakan peningkatan jumlah konsumen Website Tokopedia menjadi luar biasa tinggi. Akibatnya, Website Tokopedia menjadi salah satu situs belanja online yang semakin populer di Indonesia. Yang kemudian menarik adalah, bagaimana strategi Website Tokopedia untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitif Website Tokopedia agar tetap menjadi situs belanja populer di Indonesia.

1. Website Tokopedia harus mempertahankan dan mengingkatkan keamanan agar konsumen merasa aman dan tenang saat berbelanja di Tokopedia. Hal ini dikarenakan konsumen telah merasakan adanya kemudahan, rasa aman dan percaya dalam bertransaksi. Namun konsumen belum sepenuhnya merasa aman dan tenang saat berbelanja di Tokopedia. Karena terkadang barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan barang yang dikirim kepada konsumen.

2. Website Tokopedia harus mempertahankan dan mengingkatkan informasi produk yang diberikan kepada konsumen. Menampilkan secara spesifik detail produk yang dijual, dilengkapi gambar, harga, serta proses tata cara pembelian.
3. Website Tokopedia harus mempertahankan dan meningkatkan keyakinan akan jaminan keamanan bagi konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen telah merasakan adanya privasi dalam pengelolaan data pribadi konsumen dalam bertransaksi.
4. Website Tokopedia harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen telah merasakan pelayanan yang baik saat bertransaksi di website Tokopedia.
5. Untuk meningktkan keputusan pembelian pada masa yang akan datang, ada baiknya jika Website Tokopedia mampu meningkatkan keamanan pengoperasian dan penjangkauan Website Tokopedia. Semisal dengan, mengintegrasikan Website Tokopedia dengan jejaring sosial lainnya, untuk memudahkan masyarakat menemukan produk yang mereka cari melalui situs Website Tokopedia. Serta untuk kepada anggota pengguna Website Tokopedia menjadi point utama dalam usahanya meningkatkan performa penjualan melalui online. Salah satu langkahnya yaitu, untuk menjadi member dari situs, calon member diharuskan mengisi data atau identitas pribadi secara lengkap. Untuk menghindari penipuan agar lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat akan isi atau konten dari Website Tokopedia.
6. Bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang aspek strategi pemasaran serta bidang onlineshop. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai inspirasi dan referensi untuk

melakukan penelitian dalam bidang sejenis. Untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut :

a. Penelitian dilakukan dengan menambah variabel-variabel yang menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian online.
b. Membandingkan beberapa objek penelitian seperti situs jual beli online lainnya seperti olx.co.id, kaskus, blibli.com atau traveloka.com sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih baik.