

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### *5.1. Kesimpulan*

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang hubungan daya tarik estetika, tata letak fungsi, dan keamanan financial terhadap kepercayaan dan minat beli *website* Zalora.co.id, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa penilaian konsumen pada variabel Daya tarik estetika memberikan penilaian adalah sebesar 4,17 yaitu termasuk dalam kriteria menarik. Tata letak fungsi adalah sebesar 3,13 yang masuk dalam kategori baik. Keamanan finansial adalah sebesar 4,28 yang masuk dalam kategori sangat aman. Kepercayaan adalah sebesar 4,08 yang dikategorikan baik. Niat pembelian adalah sebesar 4,27 yang termasuk dalam kategori setuju.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel Daya tarik estetika, Tata letak fungsi, Keamanan financial terhadap kepercayaan kepada *website* Zalora.co.id. dan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepercayaan terhadap Niat pembelian konsumen Zalora.co.id.
3. Hasil koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) menunjukkan variabel daya tarik estetika terbukti mempengaruhi kepercayaan konsumen sebesar 10,9% , variabel tataletak fungsi terbukti mempengaruhi kepercayaan sebesar

7,9% dan keamanan financial terbukti dominan mempengaruhi kepercayaan konsumen sebesar 13%.

## 5.2. Saran

Berdasar analisis data dan pembahasan serta temuan penelitian, selanjutnya diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Zalora.co.id berkaitan dengan pengaruh atribut lingkungan jasa terhadap kepercayaan konsumen dan niat beli.

1. Variabel keamanan finansial merupakan atribut yang paling dominan mempengaruhi kepercayaan konsumen, sehingga pihak perusahaan harus dapat mempertahankan variabel ini. Strategi berikutnya adalah dengan meningkatkan keamanan finansial konsumen misalnya dengan sistem ID atau transaksi yang lebih canggih dengan kode akses yang lebih banyak misalnya menggunakan sistem 32 bit, karena semakin banyak kode akses semakin susah ditembus oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti hacker, yang merupakan permasalahan utama dalam jaminan keamanan finansial pelanggan
2. Bagi pengelola Zalora.co.id

Temuan dari penelitian kami memberikan kerangka yang jelas bahwa servicescape terdiri dari tiga komponen utama (daya tarik estetika, tata letak dan fungsionalitas, serta keamanan finansial). Bagi manajer web

hendaknya dapat mengevaluasi dengan melakukan penilaian sistematis online mereka terhadap pelayanan *servicescape* di setiap halaman web. Langkah yang dilakukan adalah dengan meminta pendapat atau persepsi kepada pelanggan tentang pelayanan yang selama ini telah dilakukan sehingga dapat diketahui kekurangan yang ada dalam pelayanan *e-servicescape*. Penilaian dilakukan dengan menggunakan item-item yang telah dikembangkan dalam model penelitian ini. Sebagai contoh, banyak situs web memberikan jaminan keamanan, beberapa mempertimbangkan masalah kemudahan pembayaran, namun demikian hal tersebut hendaknya harus memasukkan pandangan pelanggan. Sementara perusahaan dan desainer sering bangga penyediaan online mereka, sangat penting untuk diingat bahwa *servicescape* adalah persepsi dan subjektif

3. Terbukti pengaruh kepercayaan terhadap niat pembelian adalah signifikan positif, maka perusahaan perlu meningkatkan kepercayaan konsumen pada *website* Zalora.co.id, karena dalam belanja online kepercayaan merupakan faktor yang paling penting dalam sebuah transaksi. *Website* Zalora.co.id memberikan jaminan atau komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, memberikan informasi layanan secara jelas, dan dapat mengerti serta memahami keinginan konsumen.