

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh kualitas website dan online customer review terhadap minat beli ulang pelanggan pada marketplace blibli di surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas website mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap minat beli ulang pelanggan pada marketplace blibli. Hal ini membuktikan bahwa kualitas website mempengaruhi minat beli ulang pelanggan. Berarti semakin sesuai kualitas website yang diminati oleh pelanggan maka minat beli ulang juga semakin tinggi.
- b) Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa online customer review mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap minat beli ulang pelanggan pada marketplace blibli. Hal ini membuktikan bahwa online customer review mempengaruhi minat beli ulang pelanggan. Semakin positif online customer review maka semakin menimbulkan atau mendorong minat beli ulang pada marketplace blibli.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dan dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan Blibli memberikan perhatian lebih terhadap kualitas website khususnya pada user interface website agar memiliki pengoperasian yang lebih mudah serta menjaga kebenaran informasi yang dimuat yaitu bisa dengan cara melakukan pengecekan harian agar tidak ada informasi yang terlewatkan untuk diperbarui, sehingga kedepannya pelanggan bisa merasa lebih aman dan nyaman saat berbelanja di website Blibli.
2. Diharapkannya juga peran serta Blibli untuk bisa terus menjaga dan mempertahankan reputasi online customer review yang sudah dimilikinya agar kedepannya pelanggan bisa tetap percaya untuk berbelanja serta melakukan pembelian ulang di website Blibli.