

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen Citra Florist Surabaya mayoritas adalah wanita dengan usia antara 20-29 tahun, dengan pekerjaan yang sedang dijalani yaitu karyawan swasta. Mayoritas produk yang dibeli yaitu bouquet bunga segar dengan frekuensi pembelian secara online sebanyak 2 kali.
2. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa ulasan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.
3. Implikasi dari hasil penelitian mencakup implikasi teoritis dan implikasi manajerial. Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini membenarkan dan memperkuat beberapa teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan ulasan produk, kepercayaan dan kemudahan transaksi. Implikasi manajerial yang dapat diterapkan oleh Citra Florist Surabaya pada variabel ulasan produk yaitu dapat meningkatkan pelayanan sehingga nantinya dapat berpengaruh terhadap ulasan produk yang baik sehingga nantinya akan meningkatkan rasa percaya diri pembeli untuk melakukan pembelian berulang. Variabel kepercayaan yaitu dengan lebih memperhatikan feedback dari konsumen dan menggunakan feedback itu untuk memperbaiki kualitas produk dan layanan agar sesuai dengan harapan konsumen, dan tetap

menjaga kepercayaan konsumen. Implikasi manajerial variabel kemudahan transaksi yaitu dengan mempercepat proses transaksi dengan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang lengkap seperti e-wallet, transfer bank, dll.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perusahaan untuk lebih memahami karakteristik faktor kebudayaan, pribadi, dan psikologi yang juga mempengaruhi minat beli ulang dalam pembelian produk bunga melalui E-Commerce di Citra Florist Surabaya yang juga bertujuan untuk meningkatkan penjualan
2. Pada Variabel ulasan produk, kepercayaan, dan kemudahan transaksi Citra Florist Surabaya diharapkan dapat mempertahankan produk dengan kualitas bagus yang telah sesuai dengan harga yang ditawarkan. Selain itu Citra Florist Surabaya juga perlu mengembangkan inovasi produk agar terus berkembang sesuai dengan selera dan minat konsumen.
3. Implikasi atau rekomendasi lain yang dapat dilakukan Citra Florist Surabaya yaitu dengan melakukan promosi produk yang baik, meningkatkan kesesuaian produk dengan yang ditawarkan untuk menarik minat beli ulang pelanggan.