

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh online customer review, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia di Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Online customer review memiliki kontribusi terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan banyaknya ulasan positif dari konsumen yang sudah membeli dan menggunakan produknya dapat menstimulus konsumen yang lain untuk mengambil keputusan pembelian pada produk yang akan dibeli
2. Keamanan memiliki kontribusi terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia di Surabaya. Hal ini menunjukkan kualitas produk yang dijual sesuai dengan deskripsi pembeli maka penjual harus jujur memberikan spesifikasi produk dengan jelas dan lengkap sehingga konsumen tidak ragu atau was-was ketika melakukan pembelian produk di Tokopedia.
3. Kepercayaan memiliki kontribusi terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa terjaminnya kepuasan pelanggan yang ada di Tokopedia dari awal konsumen melakukan pembelian produk hingga barang diterima konsumen terjamin oleh Tokopedia

sehingga meningkatkan rasa percaya ketika ingin memustikan suatu pembelian produk.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dapat diberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan di waktu yang akan datang. Berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan :

1. Diharapkan Tokopedia dapat meninjau kembali ulasan produk yang rendah dari semua konsumen yang pernah membeli produk di Tokopedia, dan disarankan untuk memperbaiki kinerja kerja sama dengan tiap penjual guna mencegah penjual yang menggunakan order palsu (fake order) untuk menunjang penjualan.
2. Diharapkan Tokopedia dapat meninjau kembali para penjual untuk memberikan deskripsi produk yang lengkap dan sesuai dengan realitas agar konsumen tidak ragu untuk membeli suatu produk di Tokopedia, sehingga Tokopedia menjadi marketplace yang aman dan nyaman bagi seluruh konsumennya.
3. Diharapkan Tokopedia dapat meninjau kembali dan mempertahankan kepercayaan seluruh konsumennya dengan pelayanan dan kualitas aplikasinya yang mudah mengerti oleh semua kalangan dan juga berhati-hati dalam verifikasi seller

4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat memberikan variabel-variabel lain seperti persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi harga yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang diduga dapat mempengaruhi keputusan pembelian.