

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dengan hasil analisis Uji Partial Least Squares menggunakan smartPLS untuk menguji pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada e-commerce Lazada di Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat beli pada *e-commerce* Lazada di Surabaya, dimana semakin tinggi kepercayaan maka minat beli akan semakin meningkat begitu juga sebaliknya.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli pada *e-commerce* Lazada di Surabaya, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan maka minat beli akan semakin meningkat begitu juga sebaliknya.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak perusahaan untuk berupaya mempertahankan integritas kepercayaan pada konsumen, dengan mampu meyakinkan konsumen terhadap kejujuran dalam menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah

diberikan agar persepsi konsumen pada *e-commerce* lazada tetap terjaga dengan baik.

2. Diharapkan perusahaan untuk tetap berusaha mempertahankan jaminan kualitas pelayanan, upaya yang dapat dilakukan yakni meningkatkan keamanan sehingga konsumen merasa aman ketika berbelanja pada *e-commerce* Lazada.
3. Sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variable lain atau variable tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini seperti persepsi harga, citra merek atau variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi hubungan dengan minat beli.