

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *online customer review* dan *online customer rating* terhadap keputusan pembelian melalui *marketplace* Shopee di DKI Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Online customer review* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen melalui *marketplace* Shopee. Artinya semakin banyak *online customer review* yang diberikan konsumen yang telah membeli produk tersebut maka akan mempengaruhi calon konsumen untuk melakukan pembelian.
2. *Online customer rating* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui *marketplace* Shopee. Artinya semakin baik *online customer rating* yang diberikan tidak mempengaruhi calon konsumen untuk melakukan pembelian.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Toko *Online*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu para penjual di Shopee perlu mengutamakan kualitas baik dari segi produk maupun layanan. Karena sedikit kekurangan dapat mengecewakan konsumen dan akan melampiaskan ketidakpuasan melalui *online customer review*. Jika terdapat *online customer review* yang buruk tentu sudah mengurangi kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut. Jika terjadi komplain di *review* maka penjual harus mengembalikan reputasi lagi yaitu dengan mengevaluasi produk dan meningkatkan mutu penjualan.



Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer rating* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Meskipun tidak berpengaruh diharapkan penjual di Shopee tetap mengutamakan kualitas baik dari segi produk maupun layanan untuk menjaga reputasi penjual bagus.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

