



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian mengenai pengaruh promosi penjualan, ulasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia dapat disimpulkan sebagai berikut:

Promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin intens atau sering dan besar jumlah promosi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan maka semakin tinggi kemungkinan masyarakat akan melakukan keputusan pembelian suatu produk.

Ulasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin banyak jumlah ulasan pelanggan yang positif dan terpercayanya kredibilitas sumber maka dapat mendorong keputusan pembelian produk.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan yang mampu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh mereka, yang dimana dapat membuat para pelanggan ataupun konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan mereka sehingga dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan, keputusan pembelian konsumen pun dapat tercapai bila konsumen dapat merasa aman dan nyaman serta percaya terhadap suatu *brand*.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

### Bagi Perusahaan

- a. Tokopedia diharapkan dapat menyusun strategi untuk meningkatkan pembelian pada konsumen dalam sebulan, hal ini terlihat dari pembelian melalui Tokopedia hanya 1 – 3 kali dalam sebulan. Sehingga membuat konsumen semakin loyal terhadap Tokopedia dan melakukan pembelian kembali dengan cara meningkatkan promosi penjualan berupa *cashback*, promosi gabungan, dan diskon diluar dari kegiatan Waktu Indonesia Belanja.
- b. Tokopedia diharapkan memberikan *feed back* kepada konsumen yang memberikan ulasan produk dengan baik. *Feed back* dapat berupa *Gopay Coin* yang dapat digunakan sebagai pengganti saldo pengguna. Dengan adanya ulasan produk dari pelanggan akan mendorong konsumen lain tidak ragu dalam melakukan keputusan pembelian.
- c. Tokopedia diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada. Kualitas pelayanan dapat berupa dengan adanya produk-produk yang dihasilkan sesuai dengan yang ditampilkan di *marketplace*, sistem *Cash On Delivery* (COD) yang berarti melakukan transaksi di tempat dan adanya sistem member kepada konsumen. Jika konsumen merasa aman dan nyaman terhadap suatu *brand* maka keputusan pembelian dapat tercapai.

### Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya sehingga penelitian berikutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan semakin bermanfaat bagi banyak orang.



- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan-pendekatan yang lebih baik. Pada penelitian ini lebih banyak responden pelajar atau mahasiswa, diharapkan penelitian selanjutnya dengan menambah jangkauan responden.

**C 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.

