

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKKI Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan, dan kepercayaan merek terhadap keputusan pembelian pada ShopeeFood di Jakarta, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan ShopeeFood di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kualitas layanan pada ShopeeFood meningkat.
2. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan ShopeeFood di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kepercayaan konsumen terhadap layanan ShopeeFood meningkat.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi ShopeeFood

- a. ShopeeFood harus tetap menjaga dan juga meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan merek yang diberikan kepada konsumennya, untuk kualitas layanan ShopeeFood perlu memperhatikan *driver* memberitahu secara pasti kapan pesanan akan diantar. Peneliti dapat memberikan beberapa langkah operasional bagi ShopeeFood dalam mengatasi hal ini, yaitu dengan cara memberitahukan





kepada seluruh *driver* ShopeeFood Jakarta untuk setiap *driver* nya lebih aktif dan komunikatif lagi dalam berinteraksi terhadap konsumen. Sehingga aspek dari *responsiveness* dalam kualitas layanan dapat lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya, yang akan membuat konsumen menjadi lebih puas lagi.

Untuk kepercayaan merek, ShopeeFood harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan merek dari konsumen, dalam kepercayaan merek ShopeeFood harus memberikan beberapa langkah operasional bagi ShopeeFood dalam rangka mengatasi hal ini, yaitu dengan cara merek ShopeeFood lebih giat dalam memberikan kompensasi kepada konsumen, seperti contohnya, pemberian jaminan pengembalian uang (*refund*) atau ShopeeFood memberikan kupon atau *voucher* khusus terhadap konsumennya sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen akibat masalah yang terjadi.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat penelitian ini dapat membantu penelitian yang serupa namun di wilayah yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.
- b. Diharapkan untuk mengembangkan lagi lebih jauh model dalam penelitian ini seperti dengan menambahkan variable-variabel lainnya yang dimungkinkan dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya seperti promosi, harga, citra merek, dan variable-variabel lainnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.