



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia meningkat.
2. Kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila konsumen merasa harga yang ditawarkan oleh aplikasi Tokopedia semakin sesuai.

B. Saran

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

1. Bagi Tokopedia
 - a. Tokopedia harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Serta perlu memperhatikan Tokopedia selalu bersedia membantu saya. hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan terhadap para karyawan di Tokopedia secara berkala, mengawasi kinerja karyawan secara rutin, dan memberikan insentif bagi karyawan Tokopedia yang memiliki rating yang baik sebagai bentuk apresiasi agar mereka termotivasi untuk



selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen. Sehingga aspek daya tanggap (Responsiveness) yang dimiliki aplikasi Tokopedia dapat dinilai lebih baik lagi oleh konsumen yang akhirnya membuat mereka akan selalu tertarik untuk membeli produk di aplikasi Tokopedia

Dikarenakan Harga yang ditawarkan aplikasi Tokopedia sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan mendapatkan hasil rata – rata terendah maka peneliti akan memberi saran, Tokopedia sebaiknya menawarkan harga yang lebih terjangkau kepada para konsumen Tokopedia. Misalnya dengan cara memberikan pelatihan ke semua karyawan di Tokopedia bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap harga jual produk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, contohnya seperti iklan, citra merek, promosi penjualan, dan variabel – variabel lainnya sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.

b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

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.