



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

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

#### A. Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dari hasil analisis dan pembahasan dari data dapat disimpulkan bahwa, antara

lain:

1. *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pada produk *chicken salted egg* pada gerai Eatlah Jakarta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin baik *review* yang diberikan oleh pelanggan untuk Eatlah makan tingkat kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi terhadap produk *chicken salted egg* pada gerai Eatlah Jakarta.
2. *Online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pada produk *chicken salted egg* pada gerai Eatlah Jakarta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memberikan rating yang baik *rating* yang diberikan oleh pelanggan untuk Eatlah makan tingkat kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi terhadap produk *chicken salted egg* pada gerai Eatlah Jakarta.

#### B. Saran

Dari kesimpulan yang ada di atas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Eatlah Jakarta, yaitu:

1. Hal yang penting bagi perusahaan maupun pelanggan adalah *online customer review*. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, mampu diartikan bahwa fitur *review* untuk Eatlah Jakarta telah memberikan dampak terhadap kepercayaan pelanggannya. Mengingat pada bab sebelumnya skor terendah indikator *online*

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.



*customer review* adalah pada butir pernyataan semakin banyaknya review positif, maka semakin baik reputasi produk tersebut. Maka artinya, adanya ulasan negatif yang mampu mempengaruhi para calon pelanggan dalam bertujuan untuk membeli produk *chicken salted egg* Eatlah. Dengan demikian, saran penulis adalah Eatlah seharusnya memantau ulasan yang diberikan oleh pelanggan dan selain itu Eatlah juga harus segera menanggapi ulasan negatif tersebut, maka untuk kedepannya tidak ada lagi yang akan menulis *review* tidak baik terhadap Eatlah.

2. *Online customer rating* yang sudah diberikan oleh pelanggan Eatlah berdasarkan penelitian ini sudah dapat dikategorikan sangat baik. Dengan adanya *online customer rating* merupakan hal penting bagi perusahaan maupun pelanggan. Mengingat skor pada *online customer rating* yang paling rendah pada butir pernyataan sikap penjual dalam menanggapi pertanyaan pelanggan. Maka artinya, bahwa dengan adanya sikap penjual yang kurang baik dalam menanggapi pertanyaan pelanggan. Dengan demikian, saran penulis adalah Eatlah seharusnya memantau pegawainya dalam pelayanan untuk menjawab pertanyaan pelanggannya yang lebih baik lagi untuk kedepannya, maka untuk kedepannya tidak ada lagi yang akan memberikan *rating* tidak baik terhadap Eatlah.

3. Kepercayaan pelanggan pada Eatlah Jakarta hasil penelitian yang sudah diteliti dan diuji menunjukkan bahwa sudah menghasilkan dalam kategori baik. Mengingat skor pada kepercayaan pelanggan yang paling rendah adalah Eatlah tidak pernah melanggar aturan dalam hal privasi para pelanggannya. Artinya, Eatlah kurang maksimal dalam menjaga hal privasi pelanggannya yang sudah diberikan untuk kepentingan Eatlah. Dengan begitu, saran peneliti kepada Eatlah

© 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.

adalah untuk menjaga hal privasi pelanggannya demi kenyamanan, maka tingkat kepercayaan pelanggan kepada Eatlah akan semakin tinggi.

**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.