



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada pengujian yang komprehensif terhadap pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada *e-commerce* Tokopedia, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.
- b. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- c. Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Tokopedia

1. Tokopedia disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya dengan meningkatkan profesionalisme anggota staf agar mereka mampu memberikan kepastian dalam layanan yang diberikan. Hal ini dapat dicapai dengan mengevaluasi umpan balik pelanggan secara teratur dan menindaklanjutinya, membangun tim layanan pelanggan yang kuat, dan berinvestasi dalam teknologi dan alat yang mampu meningkatkan pengalaman pelanggan.

5.1.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



2. Tokopedia disarankan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen, karena memiliki pengaruh paling signifikan diantara ketiga variabel bebas, dengan cara menyediakan layanan secara andal dan konsisten dari waktu ke waktu. Tokopedia juga dapat menyediakan komunikasi yang jelas dan transparansi, serta menciptakan budaya yang berfokus pada pelanggan.
3. Tokopedia disarankan untuk menjaga dan meningkatkan keamanan dengan cara mengenali identitas penjual dan memastikan bahwa penjual itu asli dan bukan penipu. Tokopedia juga dapat melindungi data pelanggannya, dengan berinvestasi pada teknologi enkripsi yang kuat, menawarkan autentikasi multi-faktor, dan melakukan audit keamanan secara berkala.

5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Diharapkan dengan melakukan penelitian serupa di daerah lain, akan diperoleh hasil yang berbeda dan berpotensi memberikan wawasan, sehingga penelitian ini dapat dibandingkan dengan temuan tersebut.
2. Diharapkan penelitian ini dapat diperluas dengan memasukkan variabel-variabel tambahan, sehingga memungkinkan eksplorasi yang lebih luas dalam bidang studi.

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.