



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dan ditunjukkan berdasarkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Online customer review* terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada *Marketplace* Tokopedia di DKI Jakarta. Hal ini berarti semakin baik review konsumen di *Marketplace* Tokopedia, maka keputusan pembelian akan meningkat.
2. *Online customer rating* terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada *Marketplace* Tokopedia di DKI Jakarta. Hal ini berarti semakin baik rating di *Marketplace* Tokopedia, maka keputusan pembelian akan meningkat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pemilik Toko *Online* Tokopedia

Dalam hasil penelitian ini menegaskan bahwa *Online Costumer review* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, pemilik toko *online* Tokopedia harus berupaya untuk menjaga dan memberikan layanan serta produk berkualitas terbaik. Upaya ini penting karena review yang diberikan konsumen dapat sangat mempengaruhi reputasi bisnis. Kekurangan kecil saja dapat mengecewakan konsumen dan menyebabkan mereka mengekspresikan ketidakpuasannya melalui review negatif. Review negatif ini berpotensi mengurangi kepercayaan calon konsumen terhadap produk, sehingga dapat menghambat keputusan pembelian. Pemilik toko *online* Tokopedia harus secara aktif menilai kualitas produknya guna meningkatkan penjualan. Dengan

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.



demikian, penting bagi Pemilik toko *online* Tokopedia untuk mengevaluasi review secara rutin guna meningkatkan kualitas dan kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Online Customer Rating* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Semakin tinggi peringkat atau banyaknya simbol bintang menunjukkan bahwa reputasi toko *online* tersebut bagus, dan ini berdampak positif pada keputusan pembelian yang semakin meningkat. Pemilik toko *online* dapat menggunakan penilaian dari konsumen sebagai alat pemasaran dengan cara meningkatkan penggunaan dan jumlah penilaian tersebut. Jika toko *online* mendapatkan peringkat rendah atau simbol bintang yang sedikit, penjual harus melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan yang mereka berikan, serta meningkatkan kualitas penjualan secara keseluruhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel lain terhadap keputusan pembelian, agar dapat mencakup variabel yang lebih luas dan dapat bermanfaat bagi 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.