

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya adalah:

1. *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pelanggan terhadap produk elektronik melalui *marketplace* Tokopedia.
2. *Online customer rating* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan terhadap produk elektronik melalui *marketplace* Tokopedia.

B. Saran

Peneliti akan memberikan saran yang sehubungan dengan kesimpulan tersebut di atas:

1. Bagi *Owner* Toko di Tokopedia

Dari hasil penelitian yang telah didapat menunjukkan bahwa keputusan pembelian konsumen untuk membeli produk elektronik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *online customer review*. Oleh karena itu para *owner* toko di Tokopedia harus memberikan pelayanan yang terbaik yang juga bersamaan dengan kualitas produk yang baik saat sampai ditangan pembeli. Tentu saja, kepercayaan konsumen terhadap produk akan menurun jika ada *review* yang negatif. Oleh karena itu jika terjadi komplain penjual harus melakukan evaluasi produk, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan mutu penjualan agar dapat mengembalikan reputasi tersebut. Penjual juga harus melakukan pengecekan produk elektronik sebelum dikirim ke pembeli apakah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



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.

produk tersebut berfungsi dengan baik dan seharusnya agar dapat menghindari *review* yang negatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keputusan pembelian konsumen tidak terpengaruh oleh *online customer rating*, walaupun tidak memiliki pengaruh terhadap konsumen tetapi penjual di Tokopedia diharapkan untuk mempertahankan reputasi penjual yang positif, teruskan mengutamakan kualitas produk dan layanan Anda.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

