

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan pembahasan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan secara singkat terkait pengaruh pengalaman konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap niat beli ulang *marketplace* Shopee yaitu sebagai berikut:

a. Pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang *marketplace* Shopee, sehingga apabila pengalaman konsumen *marketplace* Shopee meningkat, maka niat beli ulang konsumen bagi *marketplace* Shopee akan meningkat pula.

b. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang *marketplace* Shopee, sehingga apabila kepercayaan konsumen *marketplace* Shopee meningkat maka niat beli ulang konsumen bagi *marketplace* Shopee akan meningkat pula.





5.2 Saran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sesuai dengan hasil penelitian, peneliti dapat menyatakan hal-hal berikut sebagai saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

a. Bagi perusahaan Shopee

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa seberapa pengaruh dari pengalaman konsumen dan kepercayaan konsumen mempengaruhi niat beli ulang konsumen dari *marketplace* Shopee. Namun peneliti ingin memberikan saran pada konteks kesigapan *marketplace* Shopee dimana hasil analisis membuktikan bahwa hal tersebut dianggap sudah baik dan mungkin kedepannya dapat lebih ditingkatkan lagi mengingat tingginya perusahaan sejenis saat ini.

Shopee dianggap cukup bertanggung jawab apabila terjadi suatu kesalahan, ini merupakan hal yang positif yang berkaitan dengan kepercayaan konsumen untuk terus bertransaksi menggunakan Shopee. Mengingat persaingan yang semakin hari semakin ketat, ada baiknya Shopee dapat mengakomodir apabila terjadi kesalahan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan serta diharapkan untuk bisa memperluas penelitian dengan penambahan variabel-variabel terhadap penelitian selanjutnya dan menggunakan lebih banyak sumber untuk mencari laporan penelitian, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.

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.