

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

A. Kesimpulan

Analisis yang disajikan pada bab sebelumnya memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan berikut berdasarkan data:

1. *Online customer review* berpengaruh positif pada niat beli produk *fashion* di Shopee.
2. *Online customer rating* tidak ada pengaruh pada niat beli produk *fashion* di Shopee.

B. Saran

Peneliti telah sampai pada kesimpulan berikut berdasarkan data yang disajikan di atas dan dapat membuat rekomendasi sebagai berikut:

1. *Marketplace* Shopee harus mengawasi mitranya untuk mempertahankan peringkat yang diberikan oleh pelanggan untuk *online customer rating*. Penjual dengan peringkat lebih tinggi memiliki reputasi yang *solid*. Penjual harus fokus pada layanan pelanggan jika mereka ingin menghindari menerima *rating* rendah contohnya dengan memberi layanan seperti gratis ongkir. Membuat rencana diperlukan untuk mencegah klien memberikan *rating* yang buruk.
2. Hasil dari satu studi dapat dibandingkan dengan hasil studi lainnya, dan kedua set hasil tersebut dapat digunakan untuk menginformasikan dan



membentuk desain studi berikutnya yang lebih komprehensif. Kekurangan penelitian ini, peneliti berharap, dapat diperbaiki dengan penelitian tambahan di masa depan.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.