

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Shopee, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Shopee. Hal ini berarti apabila kualitas layanan yang diberikan Shopee meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat pula.
2. Promosi penjualan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Shopee. Hal ini berarti apabila semakin menarik program promosi penjualan yang diberikan Shopee, maka keputusan pembelian akan turut meningkat.

#### B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Shopee  
Shopee sudah cukup baik menanggapi keluhan atau masukan dari konsumen, namun melihat persaingan yang cukup tinggi, ada baiknya untuk ke depannya Shopee memberikan perhatian yang lebih extra mengenai hal ini khususnya dalam hal pemeliharaan aplikasi. Mengenai penampilan produk pada halaman utama serta penyediaan fitur pengembalian dana sudah cukup baik dan efektif, program ini menurut saya cukup baik jika dilanjutkan.





## 2. **Ⓢ** Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta perbandingan dan bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian ke dalam lingkup yang lebih besar, sehingga dapat menambah variabel bebas lainnya seperti citra merek, kualitas produk, *word of mouth*, dan lain sebagainya. Dan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, akurat, serta lebih mendalam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.