**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Citra Merek Tokopedia berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada Tokopedia di Jakarta dalam artian citra merek berperan penting mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap Tokopedia.
2. Kualitas Layanan Tokopedia berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada Tokopedia di Jakarta dalam artian kualitas layanan berperan penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap Tokopedia.
3. Responden Tokopedia di Jakarta merasa setuju dan puas terhadap Tokopedia di Jakarta berdasarkan penilaian keputusan pembelian konsumen pada Tokopedia, dalam artian konsumen mau menggunakan Tokopedia sebagai sarana belanja *online.*
4. **Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Tokopedia dapat mengembangkan citra merek nya lagi dengan cara menambah *brand ambassador* yang berpengaruh positif terhadap penilaian masyarakat.
2. Tokopedia dapat mengembangkan kualitas layanannya dengan mengedukasi para mitra / pedagang agar memberikan pelayanan yang baik, serta petugas / *admin* ditambahkan jumlahnya agar dapat melayani keluhan konsumen dengan lebih leluasa.
3. Tokopedia merangkul berbagai mitra bisnis baru sebagai sarana transaksinya seperti *Go-Pay*, Dana, *Cashbac*, dsb.