

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian “PENGARUH CUSTOMER BEHAVIOR DAN FAKE REVIEWS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE SHOPEE DEJAKARTA UTARA” adalah sebagai berikut:

- a. *Customer Behavior* memiliki dampak positif terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee.
- b. *Fake Reviews* memiliki dampak negatif terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee.
- c. *Customer Behavior* dan *Fake Reviews* memiliki pengaruh sebesar 57,4% terhadap Keputusan pembelian dan 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.



5.2 Saran

5.2.1 Untuk Pengguna *E-commerce*

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

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.

5.2.2 Untuk Pemilik toko *online*

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Diharapkan untuk Lebih Dalam Mengenai *Customer Behavior*: Dengan mempelajari *Customer Behavior* atau perilaku konsumen, pemilik toko *online* khususnya pada *e-commerce* Shopee dapat meningkatkan segmentasi pelanggan. Pemilik toko *online* juga dapat mengetahui apa saja kebutuhan pelanggan berdasarkan kebiasaan, keadaan, dan lingkungan pada konsumen.
- b. Direkomendasikan untuk Meningkatkan Kualitas Produk dan Pelayanan: Berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Pastikan bahwa produk yang dijual memenuhi ekspektasi pelanggan. Selain itu, pemilik toko *online* harus memberikan layanan pelanggan

yang responsif, ramah, dan membantu untuk membangun kepercayaan pelanggan.

- (C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
- c. Lebih Baik Untuk Mendorong Konsumen Membuat Ulasan yang Asli: Mendorong pelanggan yang puas untuk memberikan ulasan dan peringkat yang jujur tentang produk atau layanan. Berikan insentif atau hadiah kecil kepada pelanggan untuk memberikan ulasan, seperti diskon tambahan atau hadiah kecil sebagai apresiasi. Selalu menjaga komunikasi terbuka dengan pelanggan dan tanggapi masukan serta umpan balik mereka.
 - d. Alternatif Saran untuk Membangun Reputasi yang Kuat: Fokus untuk membangun reputasi yang kuat dan positif bagi bisnis *online* pada *e-commerce* Shopee. Berikan pengalaman yang baik kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik dan produk yang berkualitas.
 - e. Diharapkan untuk Memberikan Informasi yang Jelas pada Produk: Pastikan informasi produk yang disajikan kepada pelanggan jelas, akurat, dan terperinci. Selalu menyediakan deskripsi yang jelas tentang fitur, spesifikasi, dan manfaat produk dan selalu menjaga transparansi dalam harga, kebijakan pengembalian, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada *e-commerce* Shopee.

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,
 - 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.