

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5.1 Kesimpulan

Online Customer Review berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya bahwasanya makin positif *online customer review* yang diberi konsumen yang sudah membeli produk tersebut maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Online Customer Rating tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwasanya semakin baik *online customer rating* yang diberikan tidak mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil riset maka terdapatnya beberapa saran yang bisa peneliti sampaikan terhadap beberapa pihak yakni:

1. Saran Bagi Produk *Fashion* Erigo

- a) Produk *Fashion* Erigo di Shopee harus menjaga dan memberikan kualitas layanan dan kualitas produk terbaik, karena dapat berdampak pada *review* dan *rating* pelanggan. Pelanggan mungkin kecewa dengan sedikit kekurangan dan mengungkapkan ketidakbahagiaan mereka dalam *review*. *Review* yang buruk dari pelanggan dapat membuat calon pembeli kurang percaya dengan produk tersebut dan semakin kecil keputusan pembelian produk *fashion* Erigo di Shopee tersebut.
- b) Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwasannya *online customer rating* tidak memengaruhi keputusan. Produk *fashion* Erigo harus mendorong konsumen agar membri *rating* tinggi terhadap produk *fashion* Erigo di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.1

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.



Shopee, seperti memberikan insentif atau *reward* apabila konsumen memberikan *rating* bintang 5 kepada produk *fashion* Ergio di Shopee, contohnya jika konsumen memberikan *rating* bintang 5, atas pembelian produk *fashion* Erigo di Shopee, maka konsumen akan mendapatkan *voucher* diskon 10% yang bisa dipakai untuk pembelian berikutnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

