

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepercayaan(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang(Y) konsumen dalam berbelanja di situs Tokopedia pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 2019, artinya konsumen percaya pada kinerja Tokopedia yang memenuhi harapan setiap konsumen. Jika tingkat rasa kepercayaan terus dikembangkan maka akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian ulang terhadap situs Tokopedia.
2. Kualitas E-commerce(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang(Y) konsumen dalam berbelanja di situs Tokopedia pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 2019, artinya jika kualitas sistem dan kualitas pelayanan selalu diperbaharui sistem aplikasinya dan ditingkatkan pelayanannya maka akan membuat konsumen merasa aman dan nyaman untuk berbelanja di situs Tokopedia.
3. Pengalaman berbelanja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen dalam berbelanja di situs Tokopedia mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 2019, artinya jika pengalaman berbelanja konsumen baik dan konsumen merasa senang dan puas sesuai keinginan konsumen maka akan meningkatkan konsumen dalam melakukan pembelian ulang terhadap situs Tokopedia.
4. Kepercayaan, Kualitas E-commerce, dan Pengalaman Berbelanja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 2019. Artinya Kepercayaan, Kualitas E-commerce, dan Pengalaman Berbelanja secara bersama-sama ditingkatkan maka minat beli ulang konsumen pada mahasiswa Feb UM Metro angkatan 19 juga akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Tokopedia harus meningkatkan kepercayaan, terutama dalam sistem nya yang aman, karena tagline yang ada pada situs Tokopedia sendiri adalah “Jual Beli Online Aman dan Nyaman”, sehingga para konsumen senantiasa selalu merasakan manfaat dan selalu mengandalkan situs Tokopedia.
2. Disarankan untuk pihak Tokopedia untuk meningkatkan kualitas e-commerce terutama dalam segi kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Karena mayoritas pengguna Tokopedia adalah wanita berusia 19-23 tahun dengan latar belakang mahasiswa. Dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen saat konsumen menanyakan produk yang diinginkan, dan memproses pengiriman dengan tepat waktu.
3. Diharapkan untuk konsumen agar tetap memilih Tokopedia sebagai tempat berbelanja online dan mampu merekomendasikan pengalaman berbelanja di Tokopedia kepada teman-teman terdekat.
4. Diharapkan untuk perusahaan Tokopedia untuk selalu memperbaharui sistem, selalu menjaga kualitas produk dan pelayanannya agar konsumen selalu menjaga kepercayaannya, untuk selalu berbelanja di Tokopedia, dengan kualitas yang baik dan pengalaman berbelanja yang membuat konsumen puas dan senang untuk mempengaruhi dalam minat beli ulang kembali.