

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Layanan ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap *Word of Mouth* ( $\eta_1$ ) pada situs jual beli *online* shopee.
2. Kemudahan Penggunaan ( $\xi_2$ ) berpengaruh langsung terhadap *Word of Mouth* ( $\eta_1$ ) pada situs jual beli *online* shopee
3. Kepercayaan ( $\xi_3$ ) berpengaruh langsung terhadap *Word of Mouth* ( $\eta_1$ ) pada pada situs jual beli *online* shopee.
4. Kualitas layanan ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Keputusan pembelian ( $\eta_2$ ) pada situs jual beli *online* shopee.
5. Kemudahan Penggunaan ( $\xi_2$ ) berpengaruh langsung terhadap Keputusan pembelian ( $\eta_2$ ) pada situs jual beli *online* shopee
6. Kepercayaan ( $\xi_3$ ) berpengaruh langsung terhadap Keputusan pembelian ( $\eta_2$ ) pada situs jual beli *online* shopee
7. *Word of Mouth* ( $\eta_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Keputusan Pembelian ( $\eta_2$ ) pada situs jual beli *online* shopee

#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian maka disarankan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pada aplikasi shopee hendaknya ditingkatkan agar konsumen dapat mengakses situs belanja *online* shopee dengan mudah
2. Perusahaan shopee diharapkan mampu memahami konsumen untuk memberikan fitur-fitur yang memudahkan konsumen untuk berbelanja secara *online*.
3. Perusahaan shopee diharapkan mampu memberikan toko-toko yang terbaik guna meningkatkan kepercayaan konsumen. Meningkatkan kepercayaan konsumen akan meningkatkan minat beli pada situs jual beli *online* shopee
4. Keputusan pembelian konsumen sangatlah penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih spesifik dalam memperhatikan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian terlebih lagi dalam sisi perilaku konsumen yang tidak mudah untuk kita pahami karena

setiap individu memiliki perilaku konsumen yang berbeda dalam melakukan keputusan pembelian.

5. Perusahaan disarankan lebih memperhatikan hal-hal terkait informasi negative yang biasanya mudah sampai dari konsumen ke konsumen mengenai shopee yang beredar dikalangan masyarakat seperti kasus penipuan yang dilakukan penjual shopee, perusahaan harus memberikan klarifikasi secara resmi agar konsumen tidak takut untuk berinteraksi dengan shopee dan berpindah ke aplikasi lain yang serupa.