BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dipaparkan dalam penelitian ini, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, maka semakin baik kualitas Kepercayaan yang diberikan, hal tersebut akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, maka semakin baik Keamanan yang dirasakan konsumen, hal tersebut akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen juga.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis, pembahasan dan simpulan yang telah diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada jajaran manajemen Tokopedia yang mana diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melakukan pertimbangan untuk membuat kebijakan dan pengambilan keputusan strategis khususnya untuk keputusan pembelian konsumen, yaitu antara lain:

1. Skor jawaban responden paling rendah pada variabel keputusan pembelian terdapat pada indikator waktu pembelian, yang mana terletak pada pernyataan nomor 10 yaitu "Saya sering menunda pembelian sampai ada penawaran atau cashback" dengan skor sebanyak 3,61 hal tersebut menunjukkan bahwa penawaran yang dilakukan oleh Tokopedia belum menarik perhatian konsumen untuk mau melakukan kegiatan belanja pada *e-commerce* Tokopedia. Maka dari itu, diharapkan perusahaan Tokopedia dapat lebih gencar lagi dalam melakukan pemasaran melalui pemasangan iklan serta membuat iklan yang lebih kreatif agar mampu menarik konsumen.
2. Mengingat faktor Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, skor jawaban responden paling rendah terdapat pada indikator Integritas, yang mana terletak pada pernyataan nomor 6 yaitu "Tokopedia menjaga komitmen kepada pembeli dalam setiap proses transaksi" dengan skor sebanyak 3,07%. Hal tersebut menunjukkan bahwa menurut konsumen, admin *customer service* kurang cepat tanggap

dalam melayani dan merespon keluhan pelanggan. Maka diharapkan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi komitmennya

3. Mengingat faktor Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, skor jawaban responden paling rendah terdapat pada indikator puas dengan belanja *online* sebelumnya, yang mana terletak pada pernyataan nomor 2 yaitu "Tokopedia memiliki kebijakan privasi yang jelas untuk melindungi data pelanggan" dengan skor sebanyak 3.07%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak konsumen Bukalapak yang merasa keamanan belanja menggunakan Tokopedia yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Maka diharapkan perusahaan untuk mampu memberikan pengalaman belanja yang lebih baik dan memuaskan bagi konsumen, agar harapan konsumen dapat terpenuhi. Dan terjadilah peningkatan daya beli konsumen