

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV terkait pengaruh kepercayaan konsumen dan keamanan terhadap keputusan pembelian melalui Tokopedia pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED diperoleh beberapa kesimpulan berikut :

1. Kepercayaan Konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian melalui Tokopedia pada mahasiswa prodi manajemen Universitas Negeri Medan stambuk 2021 sampai 2023. Hal ini dikarenakan saat konsumen memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sebuah e-commerce, seperti keyakinan bahwa penjual akan berperilaku jujur, memenuhi janji, dan melindungi kepentingan konsumen , maka konsumen akan cenderung lebih nyaman dan yakin untuk melakukan pembelian.
2. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian melalui Tokopedia pada mahasiswa prodi manajemen Universitas Negeri Medan stambuk 2021 sampai 2023. Hal ini dikarenakan saat keamanan sebuah platform e-commerce terjamin, seperti adanya perlindungan terhadap data pribadi, jaminan keamanan transaksi, dan pencegahan penipuan akan membuat konsumen semakin percaya dan yakin untuk melakukan pembelian.
3. Kepercayaan Konsumen dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian melalui Tokopedia pada

mahasiswa prodi manajemen Universitas Negeri Medan stambuk 2021 sampai 2023. Hal ini dikarenakan keputusan pembelian melalui Tokopedia dapat meningkat dengan adanya kepercayaan konsumen dan keamanan dari platformnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran berikut :

### 1. Bagi Pihak Pengelolah Tokopedia

- a) Untuk dapat meningkatkan kepercayaan konsumen, Tokopedia dapat menciptakan fitur "Penjual Terverifikasi" di mana penjual yang memenuhi standar tertentu, seperti waktu respons cepat, jumlah keluhan sedikit, dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, akan diberikan badge khusus. Kebijakan ini akan mendorong penjual untuk menjaga kejujuran dan konsistensi dalam memenuhi janji mereka. Tokopedia juga bisa meningkatkan pengawasan terhadap ulasan dan rating produk agar tidak ada manipulasi yang dapat menyesatkan konsumen. Dan menciptakan fitur "Jaminan Pengembalian 100%" yang menjamin pengembalian dana dalam waktu maksimal 48 jam setelah diajukan, Langkah tersebut akan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bergantung pada Tokopedia karena adanya perlindungan dari risiko finansial selama bertransaksi.
- b) Untuk meningkatkan keamanan platformnya, khususnya terkait kerahasiaan data tokopedia dapat menciptakan fitur otentikasi multi-faktor, seperti memerlukan verifikasi tambahan menggunakan biometrik,

sehingga meskipun kata sandi bocor, akun tetap aman dari resiko pembobolan. Di sisi internal, Tokopedia juga dapat membatasi akses data hanya kepada karyawan yang membutuhkannya dan melakukan audit berkala untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Sehingga mengurangi potensi terjadinya kecuriaaan data. Dengan langkah-langkah ini, Tokopedia dapat melindungi data pengguna dengan lebih baik dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap keamanan platformnya.

## 2. **Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pada Tokopedia disarankan untuk tidak terpaku pada faktor dalam penelitian ini yaitu kepercayaan konsumen dan keamanan. Tetapi disarankan agar dapat menambah serta mencari tahu faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian melalui Tokopedia. Misalnya seperti harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, ulasan pelanggan, dan kemudahan.