

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian di *Online Shop* Tokopedia pada mahasiswa Universitas Negeri Medan stambuk 2017-2019
2. Variabel Kepercayaan Konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian di *Online Shop* Tokopedia pada mahasiswa Universitas Negeri Medan stambuk 2017-2019
3. Variabel Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Konsumen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di *Online Shop* Tokopedia pada mahasiswa Universitas Negeri Medan stambuk 2017-2019

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada mahasiswa Universitas Negeri Medan yang mengalami kesulitan dalam menavigasikan aplikasi Tokopedia. Untuk itu, akan sangat lebih

baik apabila Tokopedia lebih menyederhanakan lagi tampilan aplikasinya sehingga siapapun yang ingin berbelanja di Tokopedia akan mudah dalam bergerak dari satu halaman mapun berpindah ke halaman lain. Sebab, apabila semakin mudah sebuah aplikasi digunakan maka akan semakin meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan transaksi

2. Mahasiswa Universitas Negeri Medan masih mengalami kesulitan dalam melakukan pembatalan pemesanan pada Tokopedia yang dapat dilihat melalui hasil kuesioner yang didapatkan. Oleh sebab itu, Tokopedia perlu untuk lebih meningkatkan kembali sistim tersebut sehingga tidak ada lagi konsumen yang merasakan kesulitan saat ingin membatalkan pemesanan.
3. Meskipun Tokopedia mendapatkan penilaian yang cukup baik dalam hal kelengkapan informasi mengenai produk, jenis-jenis produk yang tersedia, serta kelengkapan metode pembayaran yang ada, namun masih ditemukan penilaian mahasiswa Universitas Negeri Medan yang menyatakan kurang jelasnya informasi mengenai produk yang diberikan oleh Tokopedia, sehingga diperlukan peningkatan kualitas informasi oleh pihak Tokopedia. Sebab semakin jelas informasi produk yang dimiliki oleh sebuah *online shop* maka akan meningkatkan kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen
4. Tokopedia sebagai pihak ketiga haruslah sigap sebagai perantara apabila terjadi permasalahan diantara penjual dan pembeli. Apabila terdapat keluhan konsumen terhadap penjual dan penyelesaian permasalahan tidak berjalan lancar, maka Tokopedia haruslah turun tangan dengan adil untuk menengahi permasalahan tersebut. Apabila Tokopedia sebagai pihak ketiga melakukan hal tersebut, maka sudah pasti pembeli akan merasa

dimudahkan dalam menggunakan Tokopedia dan meningkatkan kepercayaannya.

5. Tokopedia harus lebih ketat lagi dalam menjaga kerahasiaan data konsumen. Tragedi kebocoran data pengguna Tokopedia yang terjadi pada tahun 2020 tentu saja meninggalkan ketakutan bagi konsumen, namun Tokopedia dapat mengembalikan kepercayaan tersebut dengan terus meningkatkan keamanannya.
6. Tokopedia harus lebih memperhatikan lagi keabsahan *voucher-voucher* yang diberikan. *Voucher* yang diberikan haruslah dapat dipercaya dan mudah untuk diaplikasikan saat ingin melakukan transaksi tanpa perlu meminta identitas diri pembeli, karena identitas pembeli telah tercatat saat konsumen melakukan pendaftaran di aplikasi Tokopedia.
7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini guna untuk lebih mengetahui lagi faktor-faktor apa saja yang mungkin mempengaruhi Keputusan Pembelian konsumen terkhususnya mahasiswa Universitas Negeri Medan di *online shop* Tokopedia