

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada produk fashion di E-commerce Shopee seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian.
- 2) Variabel Kualitas Produk pengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian.
- 3) Variabel Kepercayaan tidak terdapat pengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian.
- 4) Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian secara bersama-sama (Uji F).

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Perusahaan
 - 1) Pihak shopee harus meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan lebih teliti dalam melayani konsumen atau dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan tentang pelayanan sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama, hal tersebut menyebabkan konsumen akan melakukan keputusan pembelian secara berulang di E-commerce tersebut yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.

- 2) Pihak shopee disarankan agar selalu mencantumkan produk yang memang sudah terjamin kualitasnya hanya dengan dilihat, hal ini dapat mendorong konsumen untuk melakukan proses keputusan pembelian.
- 3) Pihak shopee harus lebih memperhatikan para karyawannya agar lebih tulus dan sungguh-sungguh jika membantu konsumen yang mengajukan keluhan karena tidak sesuai dengan keinginan mereka. agar konsumen tidak kecewa. Hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan keputusan pembelian.
- 4) Pihak shopee disarankan harus meningkatkan kualitas produknya. Dengan menciptakan kualitas produk yang bermutu, maka keberlangsungan usaha terjamin. Kualitas produk yang bermutu dapat membantu *E-commerce* shopee menarik konsumen baru dan agar konsumen kembali berkunjung ke aplikasi shopee untuk membeli produk makanan atau minuman.
- 5) Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Untuk penelitian selanjutnya penulis sarankan untuk mengkaji topik ini dalam lingkup penelitian yang lebih luas lagi tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian.