

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat melihat dan mengerti beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *purchase intention* pada Tokopedia. Faktor-faktor tersebut adalah *Perceived Ease of Use*, *Social Influence*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, *Trust*, dan *Perceived Price* dan telah terbukti bahwa beberapa faktor tersebut dapat mengubah niat konsumen untuk membeli barang melalui Tokopedia. Perusahaan juga sebaiknya terus memberikan pelayanan terbaiknya dengan memperhatikan keluhan konsumen, karena kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Apabila aplikasi Tokopedia sudah baik dengan ketentuan mudah digunakan, memiliki harga yang cukup kompetitif, tersedia hiburan permainan sederhana, dan dapat meningkatkan kinerja konsumen maka tentunya konsumen akan merasa bahwa Tokopedia merupakan aplikasi yang menarik sehingga mereka akan semakin sering untuk melakukan pembelian barang atau kebutuhan lainnya melalui Tokopedia. Tidak hanya itu, apabila Tokopedia tetap bisa menjaga data pribadi konsumen, tentunya membuat konsumen merasa bahwa Tokopedia merupakan aplikasi yang bisa dipercaya. Dengan melihat hasil olah data yang sudah dilaksanakan, maka kesimpulannya adalah :

1. Berdasarkan uji hipotesis, kesimpulannya adalah :
  - a. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
  - b. *Social Influence* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
  - c. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
  - d. *Perceived Enjoyment* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
  - e. *Trust* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
  - f. *Perceived Price* memiliki pengaruh yang positif terhadap *purchase intention* pada Tokopedia.
2. Nilai *mean* dari masing-masing variabel *PEOU*, *SI*, *PU*, *PE*, *T*, dan *PP* adalah 3.83, 3.78, 3.83, 3.90, 3.83, dan 3.98. Maka dari itu, dapat dikategorikan baik atau setuju.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Perusahaan**

Dengan melihat kesimpulan yang telah dibuat, peneliti ingin memberikan saran kepada perusahaan, yaitu :

1. Dilihat dari nilai *mean* yang tertinggi, yaitu *Perceived Price*. Seharusnya perusahaan memperhatikan soal harga. Karena harga merupakan salah satu hal yang pertama kali dilihat oleh konsumennya, kemudian konsumen baru melihat dari kualitas barang tersebut. Apabila harganya sudah cukup tinggi bagi konsumen, tentunya konsumen akan mencari tempat lain yang memiliki harga yang lebih terjangkau tentunya.
2. Perusahaan seharusnya bisa membuat aplikasi Tokopedia tidak hanya untuk wadah yang dapat mempertemukan pembeli dan penjual namun dapat meningkatkan rasa nyaman kepada konsumen saat menggunakan aplikasi tersebut. Bisa berupa menambah layanan permainan sederhana ataupun sesuatu yang dapat membuat konsumen lebih nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut dan tidak mudah merasa bosan.
3. Berdasarkan hasil pengamatan dengan melakukan wawancara singkat kepada beberapa pengguna Tokopedia, mereka masih mengeluhkan mengenai harga barang pada Tokopedia terutama *official store* masih cenderung lebih mahal daripada competitor. Tentunya ini dapat membuat konsumen beralih ke *marketplace* lainnya. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah memberikan promo menarik seperti kupon potongan harga.
4. Perusahaan harus lebih waspada dan berhati-hati dengan data pribadi konsumen. Perusahaan sebaiknya meningkatkan sistem keamanan untuk melindungi data pribadi konsumen sehingga tidak mengalami kebocoran data pengguna.

### **1.3 Saran untuk Peneliti Selanjutnya**

Dengan melihat kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya, antara lain :

1. Peneliti selanjutnya diharap menggunakan sampel yang lebih banyak dan bervariasi, baik itu dari umur maupun pekerjaan.
2. Peneliti selanjutnya diharap bisa menambah variabel lain yang belum terdapat pada penelitian ini, tetapi peneliti selanjutnya juga harus tetap memastikan bahwa terdapat objek penelitian yang sesuai dengan variabel yang akan ditambahkan tersebut.
3. Peneliti selanjutnya diharap dapat mengambil sampel yang lebih luas seperti diluar Jabodetabek.

