

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh *electronic word of mouth*, persepsi resiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Electronic word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater
2. Persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater
3. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater
4. *Electronic word of mouth*, persepsi resiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater

5.2 Saran

5.1.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran baik Shopee Paylater, maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel *Electronic word of mouth*

Berdasarkan hasil jawaban responden menyarankan kepada pihak Shopee Paylater, untuk mempertahankan (indikator intensitas) dengan cara mengupload segala aktivitas terkait penggunaan Shopee Paylater , serta perlu melakukan perbaikan pada indikator pendapat negatif dengan perbaikan sistem dengan memperbaiki fitur layanan sehingga mengurai keinginan memberikan pendapat negatif pengguna, sehingga membangun

persepsi positif dan membagikan ulasan-ulasan yang baik di media sosial pribadi maupun di media sosial Shopee Paylater, yang akan berdampak pada peningkatan keputusan Pengguna Shopee Paylater.

2. Variabel Persepsi risiko

Berdasarkan hasil jawaban responden menyarankan kepada pihak Shopee Paylater, untuk mempertahankan (indikator *psychological risk*) dengan memverifikasi kekuatan finansial penggunaan dalam menggunakan Shopee Paylater dan menjaga keunggulan yang dimiliki dalam transaksi digital serta perlu melakukan perbaikan pada (indikator pendapat *Sosial Risk*) dengan cara membangun persepsi pengguna bahwa menggunakan Shopee Paylater merupakan solusi untuk memenuhi kebutuhan disaat belum memiliki uang.

3. Kepercayaan

Berdasarkan hasil jawaban responden menyarankan kepada pihak Shopee Paylater, untuk mempertahankan indikator dengan produk handal, dengan terus memberikan kemudahan dalam bertransaksi untuk memenuhi segala kebutuhan pengguna serta perlu melakukan perbaikan pada indikator mengerti keinginan konsumen dengan memperbanyak toko-toko offline yang bekerjasama dengan Shopee Paylater, hal tersebut akan mempermudah konsumen dalam bertransaksi menggunakan Shopee Paylater, yang akan berdampak pada peningkatan keputusan Pengguna Shopee Paylater

5.1.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan pengaruh *electronic word of mouth*, persepsi risiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater. Untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur dengan dengan variabel lain diluar penelitian yang dilakukan seperti *brand reputation*.