

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Perolehan analisis data dan uji hipotesis dalam penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti memiliki simpulan bahwa:

Online customer review berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian *online* produk pakaian pada marketplace Shopee, karena review positif cenderung memberikan dorongan kuat bagi calon konsumen untuk membeli produk pakaian karena mengindikasikan kepuasan pelanggan sebelumnya.

E-trust berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *online* produk pakaian pada marketplace Shopee, dikarenakan dalam melakukan pembelian pakaian secara *online*, konsumen tidak dapat melihat secara fisik atau mencoba produk sebelum membeli, sehingga kepercayaan terhadap marketplace Shopee menjadi sangat penting.

Online customer review dan *e-trust* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian *online* produk pakaian pada marketplace Shopee, karena keduanya membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap kualitas dan keamanan platform, mendorong mereka untuk melakukan pembelian.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Penjual dan Marketplace Shopee

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik *online customer review* ataupun kepercayaan elektronik memiliki dampak pada keputusan pembelian. Sehingga, disarankan kepada penjual pada marketplace Shopee untuk memberikan penekanan pada mutu dari produk maupun layanan. Ketika ada kelemahan pada produk, hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa kecewa dan mereka mungkin menulis review negatif. Review yang buruk tersebut dapat merugikan citra produk di mata calon pembeli.

Selain memperhatikan kualitas produk dan layanan, para penjual di Shopee perlu memperhatikan aspek-aspek lain seperti keamanan transaksi, kejelasan informasi untuk membangun dan memperkuat kepercayaan konsumen. Kekecewaan konsumen akibat sedikit kekurangan dapat tercermin dalam review negatif, yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan konsumen. Agar reputasi toko kembali membaik, penjual perlu melakukan langkah-langkah positif seperti mengevaluasi kualitas produk dan meningkatkan cara mereka menjual barang, sehingga dapat memulihkan pandangan positif pelanggan dan membangun kembali kepercayaan mereka.

5.2.2 Bagi Konsumen

Bagi konsumen yang hendak berbelanja *online* melalui marketplace Shopee, disarankan untuk lebih memperhatikan nilai sebenarnya dari produk yang dibeli daripada hanya terfokus pada promo dan diskon. Penting untuk melakukan riset produk melalui review sebelumnya, membandingkan harga, dan mempertimbangkan kualitas serta kebutuhan pribadi sebelum melakukan pembelian. Selain itu, konsumen perlu mempertimbangkan untuk memahami *e-trust* terhadap platform dan penjual melalui review *online*, serta memperhitungkan pengalaman dan opini dari pengguna lain sebelum membuat keputusan pembelian agar tidak mengalami hal yang tidak diinginkan ketika berbelanja secara *online*.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya guna pengembangan setelah riset dilakukan oleh peneliti saat ini, maka peneliti menyarankan untuk peneliti yang selanjutnya dapat melakukan analisis menggunakan variabel-variabel lain yang hasil dominannya akan menghasilkan pengaruh kepada keputusan pembelian *online* pada marketplace shopee.