

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat beli ulang di Lazada.co.id.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Minat beli ulang di Lazada.co.id.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan minat beli ulang pada Lazada.co.id dan juga meningkatkan jumlah pengguna Lazada.co.id adalah :

1. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat beli ulang, Lazada.co.id harus membuat konsumen mudah dalam melakukan pemesanan, jelas dan akurat dalam memberikan informasi produk, memberikan performa website yang baik, kemudahan dalam menyeleksi produk, perilaku dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam melakukan order tracking, kesesuaian produk yang di pesan dan juga ketepatan waktu pemesanan. Agar konsumen merasa puas dan ingin kembali melakukan pembelian.
2. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, Lazada.co.id harus memperhatikan reputasi website, meningkatkan sistem keamanan website, sistem kerahasiaan website, informasi yang diberikan harus jelas dan akurat, kompensasi

kerugian karna alasan keamanan dan kerahasiaan dan juga faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen. Agar konsumen percaya dan tidak merasa ragu untuk melakukan pembelian ulang.