

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Online Customer review* berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pelanggan Aplikasi Shopee.
2. *Online Customer rating* berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pelanggan Aplikasi Shopee.
3. *Online Customer review* dan *Online Customer rating* berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pelanggan Aplikasi Shopee.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review* berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu para penjual di Shopee perlu mengutamakan kualitas baik dari segi produk maupun layanan. Karena sedikit kekurangan dapat mengecewakan konsumen dan akan melampiaskan ketidakpuasan melalui *review*. Jika terdapat *review* yang buruk tentu sudah mengurangi kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut. Jika terjadi komplain di *review* maka penjual harus mengembalikan reputasi lagi yaitu dengan mengevaluasi produk dan meningkatkan mutu penjualan.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer rating* juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Peringkat yang semakin tinggi menandakan reputasi penjual bagus. Untuk mengantisipasi peringkat yang rendah maka penjual perlu memperhatikan pelayanan sama halnya dalam mengantisipasi *review* yang buruk. Perlu membuat strategi agar konsumen tidak memberikan peringkat yang rendah

seperti memberikan harga yang murah, memberikan diskon dan memberikan ganti rugi jika ada ketidak barang yang dipesan dengan begitu konsumen tidak jadi memberikan peringkat yang rendah.

3. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model dengan baik, menambah variabel yang lain, dengan memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian,