

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Online customer review* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen shopee.
2. Ekspektasi konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen shopee.
3. *Online customer review* dan ekspektasi konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen shopee.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dalam meningkatkan keputusan pembelian pada *marketplace* shopee, maka disarankan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada pihak *marketplace* untuk tetap memperhatikan toko-toko *online* yang bergabung dalam *marketplace* agar tetap amanah terhadap konsumen. Seharusnya ada tambahan seleksi produk yang ketat pada toko *online* yang akan bergabung dalam kegiatan bisnis di *marketplace*, seperti menyeleksi apakah produk tersebut layak diperjualbelikan atau tidak.
2. Peneliti menyarankan kepada konsumen yang akan membeli produk pada toko *online* sebaiknya dalam memilih produk harus dilakukan dengan cermat agar produk yang diinginkan sesuai dengan harapan. Produk dapat dilihat melalui fitur ulasan pelanggan yang berisi

penilaian dari konsumen lain yang sudah membeli produk tersebut, hal itu untuk meminimalisir rasa kekecewaan terhadap produk.

3. Peneliti menyarankan bagi peneliti lainnya jika ingin mengambil fenomena-fenomena terkait *online customer review* atau ekspektasi konsumen terhadap suatu produk bisa ditambahkan dengan variabel lain yang mendukung suatu penelitian.