

BAB IV

PENUTUP

4.1.Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 97 responden konsumen Shopee di Kota Semarang, didapatkan beberapa hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Shopee di Kota Semarang. Hal ini didukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan adanya korelasi sangat kuat antara kepercayaan dengan keputusan pembelian dan Uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel. Dapat dilihat juga dari hasil kategorisasi menunjukkan bahwa kepercayaan Shopee sudah dinilai baik oleh para responden. Akan tetapi, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil dari kuisisioner responden yakni, Shopee perlu meningkatkan pengalaman belanja yang memuaskan konsumen dan Shopee perlu memperhatikan lagi integritas aplikasi dalam menjamin transaksi yang aman.
- b. Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Shopee di Kota Semarang. Hal ini di dukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan adanya korelasi sangat kuat antara kemudahan penggunaan aplikasi dengan keputusan pembelian dan Uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel. Selain itu, hasil kategorisasi menunjukkan kemudahan penggunaan aplikasi Shopee sudah dinilai baik oleh para konsumen.

Akan tetapi, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki menurut responden yakni, memudahkan penggunaan aplikasi dalam melakukan pembelian, kemudahan para konsumen dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada Shopee, Shopee perlu memahami konsumen dalam hal penggunaan fitur-fitur penting supaya konsumen lebih paham setelah beberapa kali digunakan oleh konsumen, dan menurut para responden Shopee belum maksimal dalam memberikan kemudahan penggunaan aplikasi dibandingkan platform *e-commerce* lainnya.

- c. Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi mempengaruhi keputusan pembelian pada aplikasi Shopee di Kota Semarang. Hal ini di dukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan adanya korelasi sangat kuat antara kepercayaan dengan keputusan pembelian dan Uji F yang menunjukkan nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel. Selain itu, hasil kategorisasi menunjukkan keputusan pembelian Shopee dinilai sudah baik oleh responden. Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang dinilai perlu diperbaiki oleh responden yakni, Shopee perlu meningkatkan keberagaman merek yang ada, meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pengiriman barang ke konsumen, dan konsumen merasa kurang puas dalam hal metode pembayaran seperti proses transaksi dan verifikasi pembayaran.

4.2.Saran dan Keterbatasan Penelitian

1.2.1.Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah ada pada Bab sebelumnya, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat diberikan kepada Shopee antara lain :

- a. Kepercayaan Shopee oleh para konsumen sudah dinilai baik oleh responden. Akan tetapi, terdapat 2 poin yang perlu diperbaiki agar kepercayaan konsumen dapat lebih baik untuk pada konsumen yakni, kemampuan Shopee dalam memberikan pengalaman belanja yang memuaskan dan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap integritas aplikasi Shopee dalam menjamin transaksi yang aman dan terlindungi.

Shopee dapat melakukan upaya untuk mengatasi kekurangan yang ada dengan beberapa cara yaitu, Shopee harus lebih memperhatikan lagi deksripsi produk yang digunakan penjual agar produk sesuai dengan yang dijual kepada konsumen, sehingga konsumen merasa tidak dibohongi oleh para penjual, dengan begitu dapat memberikan pengalaman belanja yang memuaskan konsumen dan Shopee perlu meningkatkan keamanan bertransaksi para konsumen dengan memanfaatkan teknologi yang Shopee miliki, sehingga konsumen merasa aman ketika melakukan transaksi pada aplikasi Shopee. Saran-saran tersebut perlu dilakukan agar keputusan pembelian Shopee semakin membaik dan mampu bersaing di kompetisi *e-commerce* yang ada di Indonesia.

- b. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee sudah dinilai baik oleh responden. Akan tetapi, terdapat 5 poin yang perlu diperbaiki agar kemudahan penggunaan aplikasi

Shopee dapat lebih optimal yaitu, Shopee perlu memudahkan proses transaksi pembelian, Shopee kurang dalam penggunaan fitur-fitur penting yang ada, kurangnya kemudahan Shopee terhadap pemberian informasi pada proses pembelian, konsumen Shopee masih merasa kurang menguasai fitur-fitur penting dalam aplikasi setelah menggunakannya beberapa kali, dan tingkat kemudahan konsumen dalam menggunakan aplikasi Shopee dibandingkan dengan platform *e-commerce* lainnya.

Shopee dapat melakukan upaya untuk menangani kekurangan tersebut dengan beberapa cara yaitu, Shopee perlu membenahi proses transaksi pembelian agar lebih mudah bagi para konsumen, perlunya informasi yang informatif terhadap penggunaan fitur-fitur, berikan tutorial interaktif untuk proses pembelian yang mudah dipahami seperti buat video interaktif yang menjelaskan setiap tahap proses pembelian, memberikan tampilan *interface* yang *userfriendly* sehingga mempermudah konsumen dalam menggunakan fitur-fitur penting yang ada, agar dapat bersaing dengan competitor Shopee harus membuat tampilan desain minimalis untuk mengurangi kebingungan pengguna dan membuat fitur-fitur lebih mudah ditemukan dan digunakan. Saran tersebut perlu dilakukan untuk dapat memperbaiki kemudahan penggunaan aplikasi Shopee dan dapat memperbaiki keputusan pembelian Shopee di Kota Semarang.

- c. Keputusan pembelian pada Shopee sudah dinilai baik oleh responden. Akan tetapi, terdapat 3 poin yang perlu diperbaiki agar keputusan pembelian konsumen dapat lebih optimal yaitu, konsumen merasa kurangnya keberagaman merek yang

tersedia, tingkat kepuasan konsumen terhadap pengiriman barang yang dilakukan Shopee, dan konsumen merasa kurang dalam melakukan metode pembayaran secara online seringkali terjadi masalah ketika proses pembayaran.

Shopee dapat melakukan upaya untuk menangani kekurangan tersebut, yaitu dengan cara bekerja sama dengan asosiasi industri lokal untuk menarik berbagai merek, memberikan informasi pengiriman produk yang jelas, dan menerapkan sistem verifikasi otomatis dan sistem *checkout* produk satu halaman untuk mempermudah konsumen. Dengan demikian, tingkat kepercayaan serta kemudahan penggunaan aplikasi Shopee juga harus diperbaiki agar memberikan dampak keputusan pembelian Shopee di Kota Semarang semakin baik dan meningkat.

1.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan ada beberapa saran yang dapat diajukan, sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak tidak hanya berlokasi di Kota Semarang diharapkan bisa mencakup wilayah Indonesia, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
- b. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
- c. Diharapkan adanya tambahan variabel lain seperti harga, promosi, dan pembelian ulang yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

1.2.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

1. Keterbatasan data peneliti yang menjadikan penelitian ini kurang optimal dalam proses penelitian dan waktu penelitian yang terbilang singkat untuk melakukan penelitian.
2. Dalam proses pengambian data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden,
3. Peneliti hanya mampu meneliti untuk wilayah Kota Semarang saja diharapkan bisa mencakup wilayah Indonesia, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.