

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Simpulan dalam kajian ini bisa diuraikan seperti:

- a. *E-Security* memengaruhi positif signifikan bagi *E-Repurchase Intention* pada penelitian Tokopedia di Semarang dengan respondennya adalah pembeli pada Tokopedia di Kota Semarang. *E-Security* memiliki enam indikator yang diantaranya adalah indikator jaminan keamanan, kerahasiaan data, terjaminnya transaksi, kemudahan transaksi, bukti transaksi, dan citra penjualan *online*. Masing-masing dari indikator yang ada pada *E-Security* berpengaruh terhadap *E-Repurchase Intention*. Berdasar hasil dari kajian ini maka dapat diartikan bahwa dengan berpengaruhnya *E-Security* terhadap *E-Repurchase Intention* menandakan semakin baik *E-Security* maka akan semakin baik pula *E-Repurchase Intention*. Artinya jika Tokopedia semakin baik dalam menerapkan *E-Security* maka *E-Repurchase Intention* juga akan semakin baik atau semakin tinggi dan sebaliknya jika *E-Security* turun maka *E-Repurchase Intention* juga akan turun. pandangan pembeli terhadap *E-Security* Tokopedia maka *E-repurchase Intention*-nya juga akan semakin tinggi begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini indikator dari *E-Security* di atas rerata, yakni mudah dalam melakukan transaksi dan bukti transaksi. Sedangkan indikator lain seperti jaminan keamanan, kerahasiaan data, terjaminnya transaksi dan citra penjualan *online* berada dibawah rata-rata sehingga Tokopedia perlu lebih memperhatikan sisi indikator tersebut.

- b. Dalam kajian ini *E-Service Quality* memengaruhi signifikan bagi *E-Repurchase Intention*. Penelitian ini ditujukan kepada pembeli Tokopedia di Kota Semarang. Hasil kajian ini memberikan kesimpulan bahwa karena *E-Service Quality* memengaruhi bermakna maka jika semakin baik penilaian *E-Security* maka *E-Repurchase Intention* juga akan baik dan sebaliknya jika *E-Service Quality* menurun maka *E-Repurchase Intention* juga akan menurun. *E-Service Quality* pada penelitian ini memiliki beberapa indikator diantaranya adalah *efficiency, fullfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*.
- c. Setelah melakukan penelitian pengaruh *E-Security* maupun *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* studi pada pembeli *E-Commerce* Tokopedia di Kota Semarang kesimpulan yang didapatkan adalah terdapat pengaruh positif signifikan antara *E-Security* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention*. Melalui hasil kajian ini dapat di tarik kesimpulan bahwa dengan berpengaruhnya/mempengaruhinya variabel *E-Security* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* maka, jika Tokopedia dapat meningkatkan *E-Security* dan *E-Service Quality* pada system kerja dari aplikasi Tokopedia maka *E-Repurchase Intention* juga akan meningkat. Hal ini dapat terjadi sebaliknya apabila *E-Security* dan *E-Service Quality* rendah pada Tokopedia sehingga terjadi penurunan juga pada *E-Repurchase Intention*.

## 4.2 Saran

Sesudah melangsungkan kajian, peneliti menuliskan saran agar dapat meningkatkan *E-Repurchase Intention* pada *E-Commerce* Tokopedia.

- a. Berdasar kajian yang dapat dilihat pada rekapitulasi penilaian pada variabel *E-Security* terdapat beberapa item dengan nilai terendah dari keseluruhan item yang ada. Beberapa diantaranya adalah mengenai keamanan data pengguna, keamanan transaksi, jaminan keaslian produk dan citra dari Tokopedia. Berdasarkan rendahnya nilai pada item tersebut saran dari penulis untuk Tokopedia adalah agar lebih dapat memperketat sistem aplikasi supaya tidak terjadi peretasan atau masalah sejenis dikemudian hari, selain itu juga dapat melakukan perketat sistem pengecekan terhadap seller apakah dapat di percaya atau tidak mengenai produk yang dipasarkan, misal dengan memberi sanksi jika melakukan pemalsuan pada produk reseller.
- b. Berdasar kajian yang sudah peneliti lakukan, hasil dari *E-Service Quality* memiliki nilai yang bagus dan cukup tinggi dalam mempengaruhi *E-Repurchase Intention* namun pada distribusi jawaban responden *E-Service Quality* masih terdapat beberapa faktor yang berada pada nilai terendah dari mean variabel, sehingga Tokopedia perlu menyikapi hal tersebut. Beberapa faktor item yang berada pada nilai terendah berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi Tokopedia dan eror sistem pada tokopedia. Saran yang dapat penulis berikan mengingat VISI dan MISI Tokopedia adalah membantu mengembangkan UMKM menengah ke bawah dan penjual kecil di daerah kecil Indonesia, maka Tokopedia mungkin perlu mengupdate

sistem menjadi semacam Tokopedia lite dengan memperkecil ukuran aplikasi dan menyederhanakan tampilan maka akan memperkecil penggunaan memori ponsel dan memperkecil pemakaian data internet.

- c. Berdasarkan penelitian dan rekapitulasi terhadap *E-Security* maupun *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* terdapat nilai yang masih berada pada titik terendah dari mean yaitu mengenai pembelian dalam waktu dekat dan pilihan untuk menjadikan tokopedia sebagai pilihan pertama. Saran yang dapat penulis berikan adalah tokopedia perlu lebih meningkatkan layanan pada marketplace dengan konsisten seperti ketentuan yang jelas terhadap pengguna baru yang mendapatkan diskon Rp0.- atau dapat juga dengan melakukan promosi menggunakan artis yang dikenal banyak orang.