

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi simpulan dari hasil dan pembahasan dalam bab IV dan kemudian memberikan saran, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian berikutnya.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab terdahulu, dapat disimpulkan :

1. Analisi deskriptif kepercayaan, persepsi risiko, dan proses keputusan pembelian *online* pakaian di tokopedia

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepercayaan berada pada kategori netral dengan hasil tertinggi berada pada pernyataan “saya yakin tokopedia dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggannya”, artinya bahwa kebanyakan pembeli yakin bahwa tokopedia dapat memenuhi ekspektasi harapan sesuai dengan apa yang diinginkan. kemudian pada variabel persepsi risiko berada pada kategori setuju dengan hasil tertinggi berada pada pernyataan “produk pakaian yang ditawarkan tokopedia sesuai dengan aslinya”, artinya bahwa kebanyakan orang akan berbelanja di tokopedia, jika produk pakaian yang ditawarkan sesuai dengan aslinya. Terakhir variabel proses keputusan pembelian berada pada kategori setuju dengan hasil tertinggi berada pada pernyataan “saya berbelanja produk pakaian di tokopedia karena memiliki keunggulan

dibanding toko *online* lain”, artinya kebanyakan orang berbelanja di tokopedia, karena tokopedia memiliki keunggulan dibanding toko *online* lainnya.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian pakaian *online* di Tokopedia.

Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian pakaian *online* di tokopedia dengan nilai signifikansi sebesar $0,043 < 0,05$ artinya hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian pakaian secara *online* di Tokopedia.

3. Pengaruh persepsi risiko terhadap proses keputusan pembelian pakaian *online* di Tokopedia.

Variabel persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pakaian *online* di tokopedia dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ artinya hipotesis kedua yang menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian pakaian secara *online* di Tokopedia.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa kedua variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap proses keputusan pembelian pakaian

online di tokopedia, yaitu variabel kepercayaan dan persepsi risiko. Oleh karena itu saran yang dapat diberikan adalah :

1. Tokopedia harus mempertahankan dan memperbaiki kepercayaan yang telah ada, seperti mempercepat konfirmasi transaksi pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen, sehingga barang dapat segera dikirim oleh penjual. Serta Tokopedia juga harus meminimalisir risiko yang ada, dengan memberikan informasi yang jelas tentang penjualan melalui internet kepada konsumen, sehingga konsumen paham mengenai proses transaksi di situs tokopedia dengan aman.
2. Bagi para pelaku pembelanja melalui internet (*online*) perlu dipertimbangkan adanya risiko yang didapatkan ketika melakukan pembelanjaan melalui internet yaitu dengan mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai produk, penjual, dan cara bertransaksinya sehingga akan didapatkan kepercayaan yang tinggi untuk bisa dengan tepat melakukan keputusan pembelian melalui internet, sehingga hal-hal yang merugikan pembeli dapat dihindarkan.
3. Pada penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepercayaan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap proses keputusan pembelian, tetapi kepercayaan dan persepsi risiko hanya dapat menjelaskan sebesar 30,5% terhadap proses keputusan pembelian *online* pakaian di tokopedia, dan sisanya 69,5% dijelaskan oleh variabel

lain yang tidak ada pada penelitian ini. maka dari itu saran dari peneliti untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang proses keputusan pembelian *online* pakaian di tokopedia, sebaiknya menggunakan variabel lain seperti, kemudahan, kualitas, keamanan, harga, dan lain-lain.