

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
2. *Ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
4. *Ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
6. Kepuasan pelanggan tidak memediasi hubungan antara kepercayaan dengan minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.
7. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara *ease of use* dengan minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan dari segi kepercayaan, sebaiknya Shopee dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan cara cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan yang berbelanja menggunakan Shopee. Selain itu bisa lebih tegas dalam memberi tindakan terhadap para penjual yang menggunakan situs marketplace Shopee ini untuk menipu para pelanggan dalam berbelanja. Hal ini dilakukan agar dapat memperbaiki citra ataupun reputasi Shopee yang juga menjadi salah satu penilaian dan pertimbangan bagi pelanggan dalam berbelanja.
2. Disarankan dari segi Kemudahan, sebaiknya dapat mempertahankan kemudahan yang ada di Shopee dan juga meningkatkannya, karena seperti yang diketahui bahwa disaat sekarang ini pelanggan lebih tertarik dengan hal-hal yang mudah dan tidak rumit serta tidak memerlukan usaha yang besar salah satunya dalam kegiatan berbelanja online. Semakin pelanggan merasa mudah dalam menggunakan suatu situs berbelanja online maka akan semakin tinggi keinginannya untuk melakukannya kembali.
3. Disarankan bagi para penjual atau pemilik toko di marketplace Shopee dalam melakukan penjualan suatu produk dapat lebih memperhatikan produk yang dijual agar pelanggan mendapatkan produk sesuai dengan harapannya dan pelanggan tidak merasa kecewa dan hilang kepercayaan

dalam berbelanja di Shopee. Karena kepercayaan tidak terlepas dari apa yang di dapatkan dan apa yang di harapkan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis. Serta selanjutnya yang tertarik untuk meneliti judul yang sama diharapkan dapat menambahkan variabel atau eneliti variabel lainnya yang kemungkinan dapat berpengaruh terhadap minat beli ulang. Seperti variabel fitur layanan, pengalaman konsumen, harga, dan lain-lain.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian yang ditemukan dalam proses pengujian hipotesis belum sempurna, adanya beberapa keterbatasan dalam pembuatan penelitian ini mempengaruhi hasil yang ditemukan. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih sedikitnya jumlah responden yang dijadikan sampel sehingga hasil yang ditemukan dalam penelitian ini memiliki tingkat keakuratan yang lemah, sehingga diharapkan peneliti berikutnya dapat menambahkan jumlah sampel.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kepercayaan dan *ease of use* terhadap minat beli ulang pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Masih banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat beli ulang yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini belum mewakili seluruh pelanggan yang berbelanja di *marketplace* Shopee di Kota Sungai penuh sebagai responden, mayoritas dari responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah pelajar atau mahasiswa dengan rentang umur 17 - 22 tahun sehingga hasil penelitian ini belum mewakili kepada seluruh pelanggan yang berbelanja pada *marketplace* Shopee di Kota Sungai Penuh.