

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “PENGARUH KUALITAS *E-SERVICE* TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA *WEBSITE* KOREN DENIM” maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

Dilihat dari hasil pengolahan data, didapat nilai Adj R Squared 36.3%, nilai r 61.6%, nilai sig sebesar 0.000 sehingga dapat disimpulkan :

1. *E-service* berpengaruh positif terhadap minat beli
2. *E-service* berpengaruh sebesar 36.3% terhadap minat beli
3. Keeratan hubungan antara variabel X (*e-service*) terhadap variabel Y (minat beli), yaitu cukup erat dengan nilai sebesar 61.6%.
4. Sig sebesar $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa H_1 diterima.

Dilihat dari hasil pengolahan data secara parsial pada tabel coefficient, kita dapat melihat nilai sig untuk setiap komponen *e-service* terhadap minat beli sebagai berikut :

1. Keandalan memiliki nilai sig $0.094 > 0.05$ berarti keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat beli.
2. Desain Situs Web nilai sig $0.172 > 0.05$ berarti desain situs web tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat beli.
3. Keamanan / Privasi nilai $0.490 > 0.05$ berarti keamanan/privasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat beli.

4. Layanan Pelanggan nilai sig $0.000 < 0.05$ berarti LP berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat beli.

5.2 Saran

Dari komponen *e-service*, terdapat 3 komponen yang tidak berpengaruh secara signifikan / secara parsial sehingga perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas keandalan *website*, desain situs web, dan privasi / keamanan *website*.

Usulan peningkatan kualitas untuk 3 komponen kepada Koren Denim sebagai berikut :

Tabel XXXXXII
Saran Penelitian

Keandalan / Pemenuhan	Desain situs web	Privasi / Keamanan
1. Perusahaan harus meningkatkan promo di media lain seperti majalah, radio, supaya masyarakat mengetahui keberadaan web Koren Denim.	1. Desain produk harus lebih jelas dan terkonsep. 2. Desain website harus lebih unik dan menarik. 3. Desain web Koren Denim harus menampilkan ke eksklusifannya , karena produk Koren Denim segmentasinya menengah keatas.	1. Keamanan data konsumen harus dirahasiakan, tidak boleh diperlihatkan pada siapapun terkecuali manajemen perusahaan. 2. Konsumen harus mendapatkan jaminan bertransaksi dari perusahaan, dengan memberikan asuransi keamanan data, supaya konsumen percaya terhadap perusahaan.
2. perusahaan harus mengirim barang sesuai dengan waktu yang ditetapkan, supaya konsumen tidak merasa kecewa.		

Besar pengaruh *e-service* terhadap minat beli dalam penelitian ini 36.3%, hal ini menunjukkan peran *e-service* masih butuh ditingkatkan agar dapat mendorong minat beli.

Usulan peningkatan *e-service* terhadap minat beli untuk pengembangan Koren Denim sebagai berikut :

1. Berikan respon yang cepat dan tepat. Dalam menjalankan bisnis online, tentunya Koren Denim dituntut untuk bergerak aktif dan dinamis ketika melayani para konsumen.
2. Tawarkan proses pembelian yang cukup mudah. Ketidaknyamanan konsumen terhadap bisnis *online* bisa muncul ketika mereka menghadapi proses pembelian yang terlalu berbelit-belit.
3. Gunakan cara pembayaran yang sederhana. Agar konsumen percaya dengan bisnis *online* yang Koren Denim jalankan, sebaiknya gunakan sistem pembayaran yang mulai familiar di kalangan masyarakat.
4. Tepat waktu dalam melakukan pengiriman barang. Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan para pelanggan yaitu mengenai proses pengiriman barang yang memakan waktu cukup lama.
5. Berikan sesuai permintaan konsumen. Dalam melayani permintaan konsumen, pastikan bahwa Koren Denim telah memberikan apa yang mereka inginkan. Jagalah kualitas barang yang perusahaan kirimkan tidak sesuai dengan pesanan konsumen.