

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah mencari jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu

- Apakah terdapat pengaruh dari kepercayaan konsumen terhadap sikap dan perilaku konsumen pada Tokopedia?

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai koefisiensi determinasi ( R Square) untuk variabel sikap yaitu sebesar 0,522 artinya besar pengaruh kepercayaan terhadap sikap adalah sebesar 52,20 % sedangkan sisanya sebesar 47,80 % dipengaruhi oleh faktor lain dan Nilai koefisiensi determinasi ( R Square) untuk variabel perilaku yaitu sebesar 0,554 artinya besar pengaruh pemulihan pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen di Internet adalah sebesar 55,40 % sedangkan sisanya sebesar 44,60% dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga ini membuktikan bahwa kepercayaan konsumen sangatlah berpengaruh dalam membangun sikap dan perilaku konsumen khususnya pada situs *online shopping* Tokopedia.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah diusahakan sebaik-baiknya, namun tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan yang ada, diantaranya adalah:

1. Penelitian ini tidak mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen pada situs *online shopping* Tokopedia
2. Terbatasnya responden dan ruang lingkup penelitian, yaitu hanya 125 responden dan dilakukan hanya di daerah Bandung.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan online agar dapat mengantisipasi agar konsumen tidak di kecewakan dengan minimnya pelayanan, tingkat keamanan informasi pengguna dan keamanan bertransaksi yang rendah sehingga diharapkan Tokopedia dapat meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan konsumen yang mereka peroleh.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi minat pembelian ulang konsumen di Internet dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan lingkup yang lebih luas tidak hanya di daerah Bandung saja