

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen situs tokopedia. Artinya tidak semua konsumen melihat dari segi kualitas produknya saja.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen situs tokopedia. Artinya harga yang murah tidak selamanya membuat kepuasan konsumen pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya pengguna situs tokopedia.com
3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kemudahan berbelanja online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, situs tokopedia pada mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya. Artinya bahwa setiap kenaikan tingkat kemudahan berbelanja online sebesar satu poin maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan.

5.2 Implikasi Manajerial

Saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak situs Tokopedia untuk kedepanya agar memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaiknya tokopedia lebih banyak menawarkan banyak varians produk yang berbeda dengan pesaing, menyesuaikan kualitas produk dengan harga dan memiliki standart kualitas produk yang dijual serta menyediakan tempat pemesanan barang konsumen agar barang yang dibeli konsumen dapat disesuaikan dengan standar dari tokopedia.

2. Pihak situs Tokopedia untuk kedepanya dapat menyesuaikan harga dengan tingkat pendapatan masyarakat dan harga yang dibayarkan sesuai dengan yang konsumen dapatkan. Sehingga konsumen puas dalam berbelanja ditokopedia.
3. Pihak situs Tokopedia untuk kedepanya bisa lebih meningkatkan penggunaan website dengan cara yang sederhana dan mudah dimengerti oleh konsumen sehingga konsumen puas pada saat berbelanja ditokopedia

