

BAB 5

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang menjaga kepercayaan pelanggannya.
2. Variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang menampilkan informasi yang berkualitas mengenai produk-produknya.
3. Variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang memberikan harga yang menarik.
4. Variabel privasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang menjaga privasi pelanggannya.
5. Variabel cara pembayaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang menawarkan cara pembayaran yang mudah dan aman.

6. Variabel desain *website* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang memiliki website yang menarik.
7. Variabel pengiriman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pelanggan di toko *online*. Dari hasil ini menunjukkan pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap toko *online* yang melakukan pengiriman produknya cepat dan tepat waktu.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Akademik

Penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama atau dijadikan sebagai acuan yang mendukung penelitiannya bahkan dapat dijadikan penelitian lebih lanjut terkhusus mengenai konsep atau teori yang mendukung pengetahuan manajemen ritel. Dikhususkan kepada yang karakteristik dari *e-retailing* terhadap kepuasan pelanggan *online* produk .

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Pengelola Toko *online*

Bagi para pengelola toko *online* yang ingin mendapatkan kepercayaan pelanggan disarankan untuk memperhatikan kepercayaan (X_1), kualitas informasi (X_2), harga (X_3), privasi (X_4), cara pembayaran (X_5), desain website (X_6), dan, pengiriman (X_7) karena dalam penelitian ini telah terbukti bahwa semua variabel di atas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko *online*.

Selain itu juga disarankan kepada pengelola toko *online* untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan maka pengelola toko *online* lebih memperhatikan untuk menjaga privasi para pelanggannya. Karena privasi yang terjaga menjadi sangat penting bagi pelanggan untuk merasa puas dalam berbelanja di toko *online*. Privasi pelanggan dapat dijaga dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan memperkuat jaringan pengaman internet agar tidak disusupi oleh pihak yang tidak berkepentingan.