

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
2. Hasil uji pengaruh langsung pada model menunjukkan variabel *shopping convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
3. Hasil uji pengaruh langsung pada model menunjukkan variabel kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
4. Hasil uji pengaruh langsung pada model menunjukkan variabel *shopping convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
5. Hasil uji pengaruh pada model menunjukkan variabel keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
6. Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan variabel kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui keputusan pembelian dengan variabel keputusan pembelian berperan sebagai mediasi parsial (*partial mediation*).

7. Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan variabel *shopping convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui keputusan pembelian dengan variabel keputusan pembelian berperan sebagai mediasi parsial (*partial mediation*).

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diolah dan kesimpulan yang sudah dijabarkan, maka penulis akan memberikan beberapa saran kepada PT. Lazada Indonesia dari beberapa aspek untuk meningkatkan keputusan pembelian pada *website* Lazada.co.id. Berikut saran dari penulis, yaitu:

1. Hendaknya PT. Lazada Indonesia melakukan perbaikan dan peningkatan pada bagian mengelola aplikasi dan situs agar senantiasa memiliki perbaikan atau *update* yang akan lebih memudahkan cara kerja aplikasi dan situs.
2. PT. Lazada Indonesia diharapkan melakukan perbaikan dan peningkatan pada sektor pelayanan dan sektor distribusi barang agar barang yang diinginkan cepat sampai ke tangan konsumen. Hal ini akan semakin merubah pemikiran konsumen bahwa belanja secara online akan memberikan keuntungan dibanding cara lain.
3. PT. Lazada Indonesia diharapkan melakukan perbaikan dan peningkatan kredibilitas penjual. Perbaikan dan peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan cara memutus kerjasama dengan *seller* yang dianggap banyak merugikan konsumen melalui rating dan komentar. *Seller* yang memiliki *track record* buruk seharusnya ditindak tegas agar konsumen terus menerus merasa dirugikan. Akibatnya dalam jangka panjang dalam kasus

ini akan mengurangi rasa kepercayaan konsumen terhadap pembelian produk pada *Lazada.com*.

4. PT. Lazada Indonesia diharapkan selalu menanggapi keluhan dan saran yang masuk dari konsumen. Hal ini bertujuan agar masalah yang dialami saat ini tidak akan terulang lagi pada masa yang akan mendatang.
5. Hendaknya peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan populasi diluar lingkungan mahasiswa, agar hasil penelitian kemudian hari menjadi lebih beragam.