

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Kesimpulan untuk penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat beli konsumen di situs belanja *online* yakni:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di situs belanja *online*.
2. Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di situs belanja *online*.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama – sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di situs belanja *online*.

#### **5.2 Saran**

Relevan kesimpulan yang telah dipaparkan, saran yang dapat diberikan ialah:

1. Shopee harus bisa mempertahankan *service quality* yang baik dan melakukan peningkatan pada *service quality* yang bagus untuk para konsumen karena dengan melakukan itu para konsumen akan tetap tertarik atau mau melakukan pembelian, apabila pelayanan yang diterima dari Shopee dapat memuaskan konsumen.
2. Dapat dilihat dari pengkajian ini, maka diketahui bahwa faktor-faktor seperti *service quality* dan *trust* dapat mempengaruhi minat beli konsumen. Maka

dari itu peneliti berharap untuk para peneliti yang berkeinginan untuk mengambil variabel yang sama dapat menggunakan penelitian ini sebagai panduan atau patokan untuk melakukan penelitian yang selanjutnya.