BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Tujuan dalam melakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan *product knowledge* berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada situs shopee. Mengenai hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 25 kemudian hasil dari olahan data akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada uji T (Parsial) untuk hipotesis pertama (H1) dapat ditarik kesimpulannya jika situs shopee dapat memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kearah lebih baik kedepannya maka keputusan pembelian konsumen pada situs shopee akan meningkat sehingga pada hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Situs Shopee
2. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian dari uji T (parsial) untuk hipotesis kedua (H2) yang dapat ditarik kesimpulannya yaitu pengetahuan yang disampaikan oleh situs shopee harus sangat jelas dan mudah dimengerti konsumen guna menghindari keputusan konsumen untuk berbelanja di *marketplace* lain dan hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *Product Knowledge* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Situs Shopee adalah jawaban penelitian ini untuk hipotesis kedua.
3. Terakhir berdasarkan hasil penelitian dari uji T (parsial) untuk hipotesis ketiga (H3) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan

product knowledge dari situs shopee yang baik, jelas dan tepat maka konsumen tidak akan ragu untuk memutuskan beralih ke marketplace lain karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman. Sehingga dapat disimpulkan jawaban untuk penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan *product knowledge* berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada situs shopee.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan *product knowledge* terhadap keputusan pembelian dan dari kesimpulan yang ada dapat peneliti diajukan beberapa saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian maka situs shopee harus meningkatkan kualitas pelayanan seperti lebih cepat dalam memproses dan menanggapi keluhan konsumen.
2. Pada penelitian ini, *product knowledge* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian maka situs shopee harus mengurangi fitur-fitur yang dapat membuat situs menjadi lambat agar konsumen dapat berbelanja dengan mudah.
3. Pada penelitian ini, terdapat banyaknya kekurangan data pendukung sehingga harapan peneliti dapat membuat penelitian jauh lebih baik pada kesempatan lain.
4. Pada penelitian ini, saran peneliti untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti judul mengenai kualitas pelayanan, *product knowledge* dan

keputusan pembelian agar dapat mengembangkan variabel lainnya, sehingga perluasan pada penelitian dapat terbantu atau dapat menggantikan variabel independen dengan variabel lainnya guna mengetahui manakah variable independen yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian.