

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Merujuk pada paparan hasil uji serta pengkajian dimana tertera di bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan atau inti yang didapat, yakni:

1. Kualitas Produk memberi dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Transaksi Merchant di E-commerce Shopee.
2. Kepercayaan memberi dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Transaksi Merchant di E-commerce Shopee.
3. Kualitas Produk dan Kepercayaan semua memberi dampak positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Transaksi Merchant di E-commerce Shopee.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil penemuan yang didapati, berikutnya adalah berbagai saran yang diacukan untuk pihak yang terlibat, yakni:

berikut:

1. Merchant di E-commerce Shopee harus selalu memperhatikan kualitas produk pada daya tahan, desain dan karakteristik, mengingat hal terkait menjadi aspek penting seorang pembeli dalam belanja. Dengan begitu, dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada konsumen yang bertransaksi di merchant e-commerce shopee.

2. Para Merchant di E-commerce Shopee harus memiliki kejujuran dalam melindungi kesepakatan yang dibuatnya dan memberikan jaminan keamanan ketika bertransaksi, agar tidak terjadi risiko yang merugikan konsumen dan merchant-merchant di e-commerce shopee. Kondisi tersebut akan menjadi mutualisme bagi setiap pihak sehingga tingkat kepercayaan pada kepuasan konsumen akan lebih baik.
3. Peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan hasil ini sebagai rujukan maupun contoh bila ke depannya berminat untuk mengangkat topik yang serupa, namun harus dengan pembaharuan baru yang dapat berkontribusi pada literatur.