

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Temuan sebelumnya dapat digunakan untuk memperluas simpulan dengan uraian berikut:

1. Media sosial berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia di Kota Batam.
2. Kesadaran merek berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia di Kota Batam.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia di Kota Batam.
4. Media sosial, kesadaran merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia di Kota Batam.

#### **5.2 Saran**

Dengan uraian temuan sebelumnya, sehingga dapat memberikan saran dengan cakupan berikut:

1. Tokopedia perlu meningkatkan kehadiran media sosial, hal ini dapat dicapai dengan lebih aktif dalam berbagi konten yang relevan, seperti panduan penggunaan, dan testimoni pelanggan. Selain itu, dapat memanfaatkan fitur seperti *live streaming* untuk melakukan demonstrasi produk secara langsung untuk dapat memberikan informasi tambahan kepada calon pembeli. Dengan

demikian, yang pada akhirnya dapat mengarah pada peningkatan dalam keputusan pembelian yang dilakukan konsumen.

2. Tokopedia perlu lebih meningkatkan kesadaran merek dengan lebih aktif dalam mempromosikan diri dan membangun citra positif di mata konsumen. Dengan meningkatkan kesadaran merek, Tokopedia dapat memperluas jangkauan pasar dan membuat lebih banyak orang mengenal layanan dan produk yang ditawarkan. Hal ini akan membantu meningkatkan keputusan pembelian sehingga konsumen lebih cenderung untuk memilih Tokopedia sebagai pilihan utama saat berbelanja *online*.
3. Tokopedia perlu meningkatkan standar pelayanannya dengan fokus pada meningkatkan pengalaman para pelanggan secara keseluruhan, mulai dari kemudahan navigasi dalam situs web atau aplikasi, proses pembayaran yang lancar, hingga kecepatan dan ketepatan pengiriman barang. Dengan demikian, pelanggan akan merasa yakin dalam melakukan transaksi di *e-commerce* Tokopedia, sehingga konsumen akan lebih cenderung untuk dapat melakukan keputusan pembelian secara berulang.
4. Penelitian di masa depan sebaiknya bertujuan untuk memperluas penelitian ini dengan memperluas variabel independen dengan pemeriksaan yang lebih komprehensif dan meningkatkan ukuran sampel. Dengan melakukan hal ini, penelitian dapat menjadi lebih menarik dan beragam, serta dapat berpotensi mengungkap wawasan yang lebih dalam dan implikasi yang lebih luas. Hal ini tidak hanya akan membuat penelitian lebih menarik tetapi juga berkontribusi pada pemahaman yang lebih kaya mengenai pokok permasalahan.