

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-WOM* berdampak signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam.
2. *Customer Review* berdampak signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam.
3. *Customer Rating* berdampak signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam
4. *E-WOM*, *Customer Review* dan *Customer Rating* berdampak signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Batam.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan oleh penulis ialah:

Untuk Shopee, Shopee diharapkan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dengan memastikan bahwa eWOM (*electronic Word of Mouth*) berasal dari sumber yang bisa dipercaya, seperti influencer dengan latar belakang yang

jelas, dan bekerja sama dengan influencer yang punya reputasi baik untuk memberi ulasan produk. Selain itu, Shopee bisa memberi insentif kepada konsumen yang memberi ulasan dan rating setelah pembelian, supaya lebih banyak konsumen yang berkeinginan untuk memberikan *feedback*, yang bisa membantu konsumen lain membuat keputusan yang lebih baik. Terkait dengan permasalahan atas maraknya produk ataupun toko yang tidak memiliki reputasi yang jelas, maka Shopee diharapkan untuk dapat turut memastikan keaslian produk dengan memberi label "produk asli" atau "toko resmi," dan mendorong konsumen untuk lebih memperhatikan fitur verifikasi pada penjual resmi agar konsumen bisa lebih mudah mengenali produk asli.

Bagi peneliti, selain *eWOM*, *Customer Review*, dan *Customer Rating*, peneliti dapat menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepercayaan konsumen, seperti kualitas layanan pelanggan, kecepatan pengiriman, dan kebijakan pengembalian produk. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menerapkan metode lain seperti metode kualitatif melalui wawancara mendalam pada konsumen. Waktu atau wilayah berbeda juga dapat memberikan variasi jawaban terkait fenomena yang diteliti, seperti pada Kepulauan Riau, ataupun khusus pada suatu lingkungan akademik yang tujuannya untuk mempersempit segmentasi usia dan tingkat pendapatan.