

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Gambaran secara keseluruhan kondisi reputasi berada pada kategori baik. Berdasarkan penelitian ini indikator reputasi yang paling dominan dengan skor tertinggi adalah *responsibility*. Sedangkan indikator yang terendah adalah *credibility* yakni kejelasan informasi pada aktivitas onlinenya. Penilaian tertinggi diberikan kepada *responsibility* karena situs jual beli *berniaga.com* sudah dirasakan memberikan tanggung jawabnya terhadap pertanyaan-pertanyaan maupun keluhan konsumen. *Credibility* yang rendah menunjukkan kejelasan informasi pada aktivitas online dan citra pada iklan situs jual beli *berniaga.com* masih kurang. Informasi tersebut disesuaikan oleh pengetahuan konsumennya masing-masing terhadap situs jual beli *berniaga.com*.
2. Gambaran secara keseluruhan keputusan pembelian pada situs jual beli *berniaga.com* adalah pilihan penyalur yang paling dipertimbangkan dalam melakukan keputusan pembelian. Konsumen mempertimbangkan penyalur mana yang akan dipilih dari segi harga yang murah dan ketersediaan produknya. Selain itu lokasi terdekat juga menjadi hal yang dipertimbangkan. Konsumen dapat mengakses lokasi mana yang terdekat sehingga dapat melakukan pembelian di seluruh Indonesia. Skor terendah pada indikator jumlah pembelian yakni frekuensi dan kemungkinan untuk

membeli yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing konsumen.

3. Terdapat pengaruh yang kuat antara reputasi terhadap keputusan pembelian pada situs jual beli *berniaga.com*. Diketahui berdasarkan koefisien korelasi terdapat hubungan yang kuat antara variabel reputasi yang diukur melalui indikator *credibility*, *reliability*, *trustworthiness*, dan *responsibility* dengan variabel keputusan pembelian yang dipertimbangkan berdasarkan pemilihan produk, pemilihan merek, pilihan penyalur, jumlah pembelian, waktu pembelian dan metode pembayaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyatakan hal-hal berikut dengan harapan memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan khususnya pada situs jual beli *berniaga.com* yaitu :

1. Perusahaan diharapkan mensosialisasikan tips keamanan melalui media televisi atau media sosial agar transaksi antara penjual dan pembeli berjalan dengan aman dan nyaman dan menghindari terjadinya penipuan. Situs jual beli *berniaga.com* diharapkan terus berinovasi dari segi design yang lebih menarik, sistem pembayaran, dan penambahan fitur-fitur lainnya seperti forum khusus untuk diskusi antara penjual dan pembeli serta range harga yang disesuaikan *budget* pada umumnya. Selain itu, situs jual beli *berniaga.com* diharapkan memberikan rekomendasi iklan-iklan

dengan informasi yang jelas baik dari profile penjual, spesifikasi produk maupun alamat yang lengkap. Dengan itu diharapkan dapat meningkatkan *credibility* dengan kejelasan informasi dan citra iklan yang baik di mata konsumen.

2. Pemasar atau penjual pada situs jual beli *berniaga.com* diharapkan mampu memasang iklan – iklan yang menarik sesuai dengan kualitas aslinya. Selain itu, penjual diharapkan merespon dengan cepat setiap pertanyaan dari pembeli mengenai produk yang dijualnya sehingga antara pihak *berniaga.com* dan penjual saling menguntungkan satu sama lain dalam menumbuhkan keputusan pembelian dari frekuensi dan kemungkinan untuk membeli produk pada situs jual beli *berniaga.com* di masa yang akan datang.
3. Saran untuk penelitian berikutnya diharapkan peneliti melakukan studi terhadap situs jual beli *berniaga.com* dengan literatur yang lengkap secara lebih mendalam dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi keputusan pembelian seperti kepercayaan, promosi, kualitas informasi dan lainnya sehingga dapat memberikan hasil dan kontribusi yang maksimal baik untuk peneliti maupun perusahaan.