

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan dan Manfaat yang dirasakan terhadap Minat Beli Ulang pada *E-Commerce* Tokopedia, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan minat beli ulang pada masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat DKI Jakarta terhadap aplikasi Tokopedia, maka akan semakin tinggi pula minat beli ulang pengguna yang dalam hal ini merupakan masyarakat DKI Jakarta.
- 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara manfaat yang dirasakan dengan minat beli ulang pada masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat manfaat yang dirasakan oleh masyarakat DKI Jakarta saat menggunakan aplikasi Tokopedia, maka minat beli ulang pengguna pada aplikasi Tokopedia pun akan semakin tinggi.
- 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara manfaat yang dirasakan dengan kepuasan pada masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Hal ini membuktikan bahwa saat masyarakat DKI Jakarta merasakan adanya manfaat saat menggunakan

aplikasi Tokopedia, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pun akan tinggi.

5.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Namun, masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki pada bagian analisis deskriptif, yaitu:

1) Variabel Minat Beli Ulang

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel minat beli ulang terdapat responden yang merasa sangat tidak setuju, pernyataan MBU1 yaitu Saya akan menggunakan aplikasi Tokopedia kembali untuk pembelian Saya selanjutnya sebanyak 1,6%, MBU2 yaitu Saya akan mengunjungi aplikasi Tokopedia kembali untuk membeli produk dalam waktu dekat sebanyak 1,6%, MBU3 yaitu Saya berminat untuk membeli ulang produk yang sama/preferensi utama Saya pada suatu produk di aplikasi Tokopedia sebanyak 1,6%, MBU4 yaitu Saya berminat untuk membeli kembali suatu produk di masa depan dengan menggunakan aplikasi Tokopedia sebanyak 1,2%, dan MBU5 yaitu Kemungkinan Saya akan melakukan pembelian ulang di aplikasi Tokopedia sangat tinggi sebanyak 2,8%. Hal ini menunjukkan bahwa MBU5 yaitu Kemungkinan Saya akan melakukan pembelian ulang di aplikasi Tokopedia sangat tinggi, memiliki persentase paling tinggi yang menandakan bahwa pengguna dalam hal ini masyarakat DKI Jakarta, belum merasakan manfaat atau kepuasan saat menggunakan aplikasi Tokopedia.

Akibatnya, akan terjadi kemungkinan bahwa pengguna akan beralih ke aplikasi lain untuk melakukan kegiatan belanja *online*.

2) Variabel Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan terdapat responden yang merasa sangat tidak setuju, pernyataan K1 yaitu Saya merasa puas dengan kinerja aplikasi *e-commerce* Tokopedia sebanyak 2,4%, K2 yaitu Saya merasa puas dengan pelayanan yang Saya terima dari *e-commerce* Tokopedia sebanyak 1,6%, K3 yaitu Saya merasa puas dengan kualitas produk yang ditawarkan di *e-commerce* Tokopedia sebanyak 0,8%, K4 yaitu Saya akan merekomendasikan *e-commerce* Tokopedia ke orang lain sebanyak 0,8%, dan K5 yaitu Secara keseluruhan, saya merasa puas saat berbelanja menggunakan *e-commerce* Tokopedia sebanyak 2%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pernyataan K1 yaitu Saya merasa puas dengan kinerja aplikasi *e-commerce* Tokopedia, memiliki persentase paling tinggi yang menandakan bahwa pengguna merasa kurang puas saat berbelanja menggunakan aplikasi Tokopedia.

3) Variabel Manfaat yang dirasakan

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel manfaat yang dirasakan terdapat responden yang merasa sangat tidak setuju, pernyataan M1 yaitu Aplikasi Tokopedia membantu Saya dalam berbelanja sebanyak 1,2%, M2 yaitu Menurut Saya, aplikasi Tokopedia meningkatkan produktivitas Saya dalam berbelanja sebanyak 0,4%, M3 yaitu Menurut Saya, menggunakan aplikasi Tokopedia dapat meningkatkan efektivitas saya

dalam berbelanja sebanyak 0,4%, M4 yaitu Dengan menggunakan aplikasi Tokopedia, Saya dapat meningkatkan tingkat efisiensi saya dalam hidup/pekerjaan sebanyak 0%, M5 yaitu Menggunakan aplikasi Tokopedia membantu Saya memperoleh informasi yang bermanfaat sebanyak 0%, dan M6 yaitu Secara keseluruhan, berbelanja menggunakan aplikasi Tokopedia sangat bermanfaat sebanyak 0,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan M1 yaitu Aplikasi Tokopedia membantu Saya dalam berbelanja, memiliki persentase paling tinggi yang menandakan bahwa pengguna belum merasakan adanya manfaat yang dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan berbelanja saat menggunakan aplikasi Tokopedia.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh peneliti dalam proses penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor untuk memperbaiki penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan tersebut, yaitu:

- 1) Hanya terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu minat beli ulang, kepuasan, dan manfaat yang dirasakan.
- 2) Populasi dalam penelitian yaitu hanya masyarakat yang berasal dari DKI Jakarta, belum menyeluruh ke luar DKI Jakarta.
- 3) Setelah mengamati jawaban responden, peneliti merasa masih ada beberapa jawaban responden yang tidak konsisten.

- 4) Keterbatasan selanjutnya yaitu metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)-AMOS*.

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Terdapat beberapa rekomendasi dari peneliti bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

- 1) Menggunakan variabel-variabel lain selain kepuasan dan manfaat yang dirasakan serta menambah dengan variabel lainnya. Seperti *brand ambassador, celebrity endorser, dan perceived ease of use*.
- 2) Objek yang diteliti dapat berupa aplikasi atau *platform* lain yang sering digunakan masyarakat umum lainnya.
- 3) Populasi yang digunakan dalam penelitian direkomendasikan dapat mencakup masyarakat luar DKI Jakarta.
- 4) Metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian direkomendasikan menggunakan metode dan teknik yang lebih beragam. Seperti, regresi linear berganda, Smart PLS, dan SEM-Lisrel.