

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan secara empiris pada variabel cara penggunaan aplikasi antara online shop Lazada dengan Shopee, dimana $t_{hitung} > t_{table}$, yaitu $2,883 > 1,989$.
2. Tidak terdapat perbedaan secara empiris pada variabel kegiatan promosi yang dilakukan antara online shop Lazada dengan Shopee, dimana $t_{hitung} < t_{table}$, yaitu $1,949 < 1,989$.
3. Terdapat perbedaan secara empiris pada variabel harga produk yang ditawarkan antara online shop Lazada dengan Shopee, dimana $t_{hitung} > t_{table}$, yaitu $7,318 > 1,989$.
4. Tidak terdapat perbedaan secara empiris pada variabel kepuasan konsumen dalam berbelanja melalui online shop Lazada dengan Shopee, dimana $t_{hitung} < t_{table}$, yaitu $-1,046 < 1,989$.

5.2. Saran

Saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Masing-masing penjual (seller) yang bergabung dalam jaringan online shop, baik Lazada maupun Shopee hendaknya meningkatkan kegiatan promosi dalam penawaran produknya serta mendisain program promosi yang menarik sehingga akan lebih meningkatkan kesan yang kuat di benak konsumen dan agar konsumen lebih tertarik untuk membeli. Format pesan (message) promosi yang disampaikan kepada pembeli hendaknya didesain secara sederhana dan mudah dicerna oleh pembeli.
2. Masing-masing penjual (seller) yang bergabung dalam jaringan online shop, baik Lazada maupun Shopee hendaknya meningkatkan kepuasan konsumen, dengan cara meningkatkan kualitas layanannya, antara lain : ketepatan delivery produk sesuai yang dijanjikan, memberikan fast response atas komplain yang datangnya dari pembeli karena barang yang dikirim salah atau tidak sesuai, memberikan jaminan (assurance) barang barang bisa di retur apabila tidak sesuai, serta yang tidak kalah pentingnya adalah adanya kemudahan komunikasi antara penjual (seller) dengan pembeli (buyer) sesuai dengan nomor contact penjual apabila adalah permasalahan yang terjadi dalam pembelian barang.