

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil dan Pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti akan memaparkan beberapa kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan secara keseluruhan:

1. Pada situs jual beli *online* nasional
 - a. Ada Pengaruh yang signifikan antara Komunikasi dan Dukungan Konsumen terhadap Sikap Atas Website dan Sikap atas *Website* terhadap Kepercayaan Konsumen pada situs jual beli *online* Nasional.
 - b. Ada Pengaruh yang tidak signifikan antara Tanggapan terhadap Sikap Atas Website jual beli *online* Nasional pada mahasiswa FISIP Universitas Lampung.
 - c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi dan Dukungan Konsumen terhadap Kepercayaan Konsumen melalui Sikap atas Website jual beli *online* Nasional.
 - d. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Tanggapan terhadap Kepercayaan Konsumen melalui Sikap atas Website jual beli *online* Nasional.

2. Pada situs jual beli *online* multinasional
 - a. Ada Pengaruh yang tidak signifikan antara Komunikasi terhadap Sikap Atas Website pada situs jual beli *online* Multinasional pada lingkungan FISIP Universitas Lampung.
 - b. Ada Pengaruh yang signifikan antara Tanggapan dan Dukungan Konsumen terhadap Sikap Atas Website dan Sikap atas Website terhadap Kepercayaan Konsumen jual beli *online* Multinasional pada lingkungan FISIP Universitas Lampung.
 - c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi, Tanggapan, dan Dukungan Konsumen terhadap Kepercayaan Konsumen melalui Sikap atas Website jual beli *online* Multinasional.
3. Dalam pengujian *independent sample T-test* (Uji Beda) ditemukan hasil bahwa keseluruhan variabel penelitian memiliki *variance* yang sama atau tidak berbeda antara situs jual beli *online* Nasional dengan situs jual beli *online* Multinasional.

5.2. Saran

1. Bagi Perusahaan

Ada beberapa poin penting yang akan peneliti ringkas terkait saran untuk situs jual beli *online* Nasional dan Multinasional.

- a. Berdasarkan hasil jawaban rata-rata responden, terdapat nilai yang rendah mengenai belum baiknya penyampaian informasi *website* jual beli multinasional. Dengan demikian maka perusahaan pemilik situs *website* tersebut diharapkan mampu memberikan dan menyampaikan informasi yang mendetail tentang fitur, kelebihan serta testimoni dari

konsumen yang pernah melakukan transaksi mengenai produk yang dibutuhkan pengunjung *website* lainnya.

- b. Untuk perusahaan situs jual beli *online* Multinasional juga harus mampu memberikan keamanan dalam mengunjungi serta melakukan transaksi jual beli *online* dikarenakan semakin maraknya modus penipuan dunia maya.
- c. Hubungan Pemasaran sangat diperlukan bagi perusahaan khususnya yang bergerak dalam dunia *online*. Dengan semakin berkembangnya teknologi, diharapkan perusahaan mampu menciptakan hubungan kepada pelanggan dengan lebih baik. Penting bagi konsumen membutuhkan bukti nyata seperti retur atau kwitansi pembelian dari konsumen lain yang pernah melakukan transaksi. Sistem *after sale service* juga perlu diterapkan demi menjalin hubungan antara penjual dan pembeli. Didalam dunia maya sendiri sangat banyak pengunjung *website* yang sangat selektif dan sensitif dalam mencari informasi mengenai produk yang mereka inginkan. Diharapkan kedepannya perusahaan jual beli *online* mampu melakukan inovasi terkait desain serta layanan *website* yang disediakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan kedepannya untuk mampu mengembangkan penelitian dengan memperluas objek penelitian seperti lingkungan remaja pemilik *smartphone* dan variabel penelitian lainnya yang masih relevan terkait kepercayaan konsumen, dikarenakan penelitian ini dibatasi oleh waktu, jumlah sampel serta responden yang sesuai kriteria.