

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

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

1. Variabel harga ( $X_1$ ) setelah dilakukan uji hipotesis, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *E-commerce* Tokopedia. Besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang memiliki nilai sebesar 0,380 atau 38%.
2. Variabel kemudahan pembelian ( $X_2$ ) setelah dilakukan uji hipotesis, kemudahan pembelian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *E-commerce* Tokopedia. Besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang memiliki nilai sebesar 0,503 atau 50,3%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama (simultan), harga ( $X_1$ ) dan kemudahan pembelian ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *E-commerce* Tokopedia. Besarnya pengaruh harga dan kemudahan pembelian terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang memiliki nilai sebesar 0,536 atau 53,6%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan PT. Tokopedia yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa harga dan kemudahan pembelian memberikan pengaruh lebih dari 50% terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 53,6%, maka penulis memberikan saran kepada PT.Tokopedia :

1. Untuk memberikan harga yang kompetitif dan terjangkau oleh konsumen.
2. Menjaga stabilisasi harga sehingga tidak terjadi persaingan harga yang tidak sehat.
3. Pihak PT. Tokopedia wajib memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada konsumen mengenai kemudahan berbelanja di Tokopedia.
4. Pihak PT. Tokopedia dapat memberikan penjelasan untuk kemudahan konsumen dalam hal mendapatkan produk yang diinginkan konsumen dan kemudahan dalam hal pembayaran, informasi kemudahan pengembalian barang dan memberikan informasi yang jelas dan tepat mengenai pengiriman barang.