

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian online di Bukalapak.com. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online.

Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dalam pembelian terhadap pelanggan memiliki peranan yang sangat besar terhadap seseorang dalam memutuskan untuk membeli online.

2. Harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian online. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi. Dalam menentukan keputusan pembelian, informasi tentang harga sangat dibutuhkan dimana informasi ini akan diperhatikan, dipahami dan makna yang dihasilkan dari informasi harga ini dapat mempengaruhi perilaku konsumen.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Keterbatasan penelitian antara lain :

1. Periode pengamatan penelitian terbatas hanya di satu toko online yaitu bukalapak.com.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada indikator kualitas pelayanan dan harga.
3. Terdapat unsur *subjektivitas* pada pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini.

5.3. Saran

Saran yang dapat diberikan sesuai dengan hasil penelitian adalah:

Bagi peneliti selanjutnya:

- a. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian online hanya dijelaskan sebesar 35,4% oleh variabel independen. Sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lain seperti Citra Merek, Kualitas Produk, kenyamanan berbelanja, promosi, dll.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meminimalisir unsur subjektivitas pada pengisian kuesioner oleh responden.
- c. Menggunakan proksi pengukuran yang berbeda untuk variabel dependen dan independen yang digunakan.