

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian di *online shop* Berlin Aksesoris. *Online shop* Berlin Aksesoris memiliki kualitas produk yang baik sesuai keinginan konsumen, mereka juga menyediakan metode pembayaran *cash on delivery* yang menjaga keamanan transaksi dan privasi konsumen. Peneliti menggunakan pendekatan *survei* dan menggunakan data *primer* yaitu data yang dikumpulkan langsung dengan menyebarkan kuesioner. *Grand theory* penelitian ini adalah teori tindakan beralasan Ajzen dan Fishbein (1980), penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan metode pembayaran *cash on delivery* terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, dengan jumlah 160 responden yaitu responden yang pernah membeli produk *online shop* Berlin Akseosris.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa variabel kualitas produk memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan Berlin Aksesoris untuk membeli produk dari toko *online*. Suatu produk memiliki peluang lebih tinggi untuk dibeli jika kualitasnya lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Variabel metode pembayaran *cash on delivery* tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen untuk membeli produk dari toko *online* Berlin Aksesoris. Metode pembayaran *cash on*

delivery yang menambah keamanan transaksi dan menjaga privasi konsumen, faktanya hal itu tidak mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan toko *online* Berlin Aksesoris. Kepercayaan akan dibangun atas produk berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk yang baik dapat memenangkan kepercayaan pelanggan. Variabel metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan di toko *online* Berlin Aksesoris. Dengan metode pembayaran *cash on delivery* yang menjamin keamanan dan privasi dapat menimbulkan kepercayaan konsumen.

Variabel kepercayaan memiliki dampak atau pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan yang dibuat oleh pelanggan Berlin Aksesoris yang melakukan pembelian secara *online*. Keputusan untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan konsumen. Kualitas produk memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk membeli secara *online* di Berlin Aksesoris melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Konsumen akan mengembangkan kepercayaan terhadap merek yang menyediakan produk berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan menambah kepercayaan konsumen inilah akan membuat konsumen semakin tertarik untuk memutuskan membeli.

Metode pembayaran *cash on delivery* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk berbelanja *online* di Berlin

Aksesoris melalui variabel *intervening* yaitu kepercayaan. Metode pembayaran *cash on delivery* yang menjamin keamanan dan privasi konsumen akan menimbulkan kepercayaan konsumen. Dengan menambah kepercayaan konsumen inilah akan membuat konsumen semakin tertarik untuk memutuskan membeli.

B. Implikasi

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai pengaruh kualitas produk dan metode pembayaran *cash on delivery* terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, metode pembayaran *cash on delivery* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris, dan metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap keputusan pembelian dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada konsumen *online shop* Berlin Aksesoris.

Suatu penelitian yang telah dilakukan di perusahaan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam perusahaan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasi dari penelitian ini, diantaranya bahwa toko *online* Berlin Aksesoris perlu menjaga kualitas produk mereka, terutama dalam hal kinerja dan desain. Lebih baik lagi jika Berlin Aksesoris dapat meningkatkan kualitas produk, misalnya dengan menggunakan bahan baku yang lebih baik agar produk mereka lebih kuat, tahan lama, dan awet digunakan oleh konsumen. Mereka juga bisa menambahkan fitur tambahan pada produk mereka, seperti opsi kustomisasi nomor telepon pada gantungan kunci. Ini akan memudahkan penemu menghubungi pemiliknya jika gantungan kunci hilang.

Dalam hal desain, Berlin Aksesoris dapat menambahkan variasi pada produk mereka, seperti variasi warna, jenis font kustom pada gantungan kunci, variasi huruf, bentuk gantungan kunci, dan lain-lain, sehingga konsumen memiliki lebih banyak pilihan sebelum memutuskan untuk membeli.

Agar tetap dapat melayani metode pembayaran *cash on delivery*, Berlin Aksesoris sebaiknya meningkatkan keamanan dengan menambahkan fitur "cek dulu sebelum bayar." Dengan fitur ini, konsumen bisa memeriksa barang sebelum membayar dan diberi hak untuk menolak atau mengajukan pengembalian jika barang yang diterima tidak sesuai pesanan.

Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, Berlin Aksesoris bisa menampilkan testimoni pelanggan di halaman produk mereka. Dari segi layanan, mereka perlu lebih cepat merespon dan ramah dalam melayani pelanggan. Selain itu, dari segi integritas, Berlin Aksesoris harus memberikan kebijakan pengembalian yang jelas dan menyediakan garansi untuk produk mereka.

C. Saran

Temuan penelitian ini memiliki implikasi untuk memahami pengetahuan yang berlaku dalam disiplin ilmu manajemen pemasaran. Untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan ukuran sampel yang lebih besar, para peneliti berharap penelitian selanjutnya akan menggunakan lebih banyak variabel. Berdasarkan simpulan yang dijelaskan sebelumnya, peneliti mungkin menawarkan rekomendasi berikut:

1. Saran Praktis

Online shop Berlin Aksesoris perlu mempertahankan kualitas produk yang baik sesuai keinginan konsumen dan memberikan pelayanan metode pembayaran *cash on delivery* yang memerikan keamanan dan menjaga privasi konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap *online shop* Berlin Aksesoris. Konsumen akan lebih tertarik memutuskan membeli produk setelah mempunyai kepercayaan.

2. Saran Teoritis

Diharapkan penelitian selanjutnya akan menambahkan variabel selian selain kualitas produk, metode pembayaran *cash on delivery*, dan

kepercayaan untuk memengaruhi keputusan pembelian yang merupakan bagian dari taktik pemasaran produk. Diharapkan variabel tambahan yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya dapat memastikan dampaknya dan meningkatkan hasil penelitian.

3. Saran Akademis

Disarankan untuk melakukan studi tambahan dengan memanfaatkan variabel, ide, dan teknik analisis yang berbeda untuk memberikan temuan baru yang bermanfaat bagi semua.