

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi dari kualitas *website (webqual 4.0)* terhadap minat Beli dimediasi oleh kepuasan pada situs belanja *online* Shopee di kota Payakumbuh. Jadi pada penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegunaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung Shopee di Kota Payakumbuh. Ini mengindikasikan bahwa kegunaan yang ditawarkan Shopee agar dapat memudahkan pengunjung dalam menggunakan situs mereka belum mampu untuk memberikan kepuasan terhadap pengunjung di Kota Payakumbuh.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung Shopee di Kota Payakumbuh. Hal ini menunjukkan informasi yang diberikan oleh Shopee tentang produk – produk yang mereka tawarkan belum dapat memenuhi kepuasan dari konsumen yang ada di Kota Payakumbuh.
3. Kualitas Interaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Shopee di Kota Payakumbuh. Ini mengindikasikan bahwa interaksi yang disediakan Shopee mampu memberikan kepuasan terhadap pengunjung dari Kota Payakumbuh. Ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki *brand* serta keamanan dan pelayanan yang bagus sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung.

4. Kepuasan memiliki pengaruh terhadap niat minat beli pengunjung Shopee di Kota Payakumbuh. Ini berarti bahwa semakin puas pengunjung dengan kualitas *website* yang ditawarkan Shopee maka minat beli pengunjung juga akan semakin tinggi.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Dari penelitian ini dapat diperoleh implikasi yang penting bagi perusahaan dan juga dari pengunjung situs Shopee:

1. Untuk perusahaan Shopee sendiri agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari *website* mereka agar dapat memuaskan pengunjung dan menimbulkan minat beli yang lebih banyak kepada produk yang ditawarkan oleh Shopee. Kualitas interaksi antara Shopee dengan kepuasan menunjukkan cukup baik sehingga hal ini dapat dipertahankan dan juga ditingkatkan seperti dengan penambahan beberapa kode keamanan dan transaksi antar penjual dan pembeli.
2. Shopee harus meningkatkan kualitas informasi dan kegunaan dari *websitenya* agar dapat bersaing dengan *website* pesaing yang memiliki kualitas yang lebih tinggi.
3. Kualitas suatu *website* dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat sebelum berinteraksi dengan *website* tersebut. Hal ini muncul karena banyaknya *website* berupa penipuan dan tindakan kriminal lainnya yang dapat merugikan kita sebagai konsumen atau pengunjung *website* ini.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan dan kekurangan yang ada. Dengan keterbatasan – keterbatasan ini diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dilakukannya perbaikan pada penelitian dimasa yang akan datang. Berikut keterbatasan dari penelitian ini yaitu.

1. Terjadinya permasalahan “*lack of diversity*” terhadap responden yang mana penulis cenderung memperoleh data lebih banyak kepada kriteria golongan responden tertentu.
2. Kuisisioner yang dibagikan memiliki batasan – batasan tentang jawaban atas pemikiran responden yang memiliki jawaban yang tidak tercantum pada kuisisioner.
3. Penelitian ini terbatas hanya pada ruang lingkup Kota Payakumbuh saja.

### **5.4 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini maka dapat diberikan saran sebagai berikut.

#### **1. Untuk Shopee**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini Shopee dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas *website* yang mereka miliki agar pengunjung merasa puas dan dapat berselancar berlama – lama pada situs Shopee.

#### **2. Untuk Masyarakat Luas**

Diharapkan masyarakat atau pengguna internet yang ingin melakukan belanja *online* agar dapat mempertimbangkan kualitas *website* sebagai pertimbangan

untuk belanja *online* agar terhindar dari tindak kejahatan kriminal yang tidak diinginkan

### 3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan referensi yang dapat membantu peneliti selanjutnya tentang kualitas *website*. Serta peneliti selanjutnya dapat memperbaiki batasan dan kekurangan yang terjadi pada penelitian ini

