

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *perceived risk*, *online trust*, dan *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention* pada website Distro Kapuyuak. Jadi pada penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived risk* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *online trust* konsumen pada website Distro Kapuyuak. Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived risk* yang muncul ketika konsumen menggunakan website untuk berbelanja, mampu mempengaruhi *online trust* konsumen Distro Kapuyuak.
2. *Perceived risk* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap *repurchase intention* konsumen pada website Distro Kapuyuak. Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived risk* yang dirasakan konsumen di pembelian sebelumnya tidak bisa mempengaruhi niat pembelian kembali mereka akan produk Distro Kapuyuak melalui website.
3. *Online trust* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* konsumen pada website Distro Kapuyuak. Hal ini mengindikasikan bahwa *online trust* yang dimiliki konsumen terhadap

belanja online, membuat mereka mempunyai *perceived usefulness* yang baik dari website saat berbelanja.

4. *Online trust* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *repurchase intention* konsumen pada website Distro Kapuyuak. Hal ini mengindikasikan bahwa anggapan resiko yang mempengaruhi kepercayaan online konsumen, membuat kepercayaan online mereka tidak bisa mempengaruhi niat beli kembali.

5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian dapat diperoleh implikasi yang penting bagi Distro Kapuyuak, yaitu agar dapat mempertahankan dan meningkatkan nilai kegunaan website. Tujuannya agar dapat memuaskan pembeli maupun pengunjung, sehingga menimbulkan niat beli kembali akan produk yang ditawarkan. Selain itu, variabel *perceived risk* sangat berpengaruh dalam penelitian ini. Namun belum maksimal dalam peningkatan proses pembelian di website Distro Kapuyuak, agar tingkat resiko atau ketidakpastian menjadi rendah.

Selain itu, variabel *online trust* juga perlu ditingkatkan terutama dalam hal tidak akan berperilaku oportunistik seperti mendapatkan uang secara ilegal. *Online trust* yang dimiliki konsumen atau pelanggan website Distro Kapuyuak bisa ditingkatkan dengan menambah jumlah foto produk di website. Karena masih ada beberapa produk yang belum mempunyai foto di website. Sedangkan variabel *repurchase intention* cukup baik, sehingga hal ini dapat dipertahankan dan

ditingkatkan seperti penambahan kode keamanan dan transaksi antara penjual dan pembeli.

Pihak Distro Kapuyyak perlu meningkatkan promosi akan produk-produk yang ditawarkan kepada konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen atau pelanggan yang mengakses website bukan hanya yang memiliki pendidikan tamat SMA keatas. Melainkan konsumen yang juga mempunyai latar belakang pendidikan tamat SD, tamat SMP, maupun tidak tamat sekolah juga bisa mengakses serta melakukan transaksi di website Distro Kapuyyak. Peningkatan promosi bisa dilakukan melalui *e-WOM* maupun *WOM* serta iklan di media cetak maupun online. Tujuannya agar masyarakat luas lebih mengetahui produk-produk Distro Kapuyyak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

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

1. Terjadinya permasalahan “*lack of diversity*” atau “kurangnya keragaman” terhadap responden, yang mana penulis cenderung memperoleh data lebih banyak kepada kriteria golongan responden tertentu.

2. Kuesioner yang dibagikan memiliki batasan-batasan tentang jawaban atas pemikiran responden yang memiliki jawaban yang tidak tercantum pada kuesioner.

5.4 Saran

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

1. Untuk Distro Kapuyuak

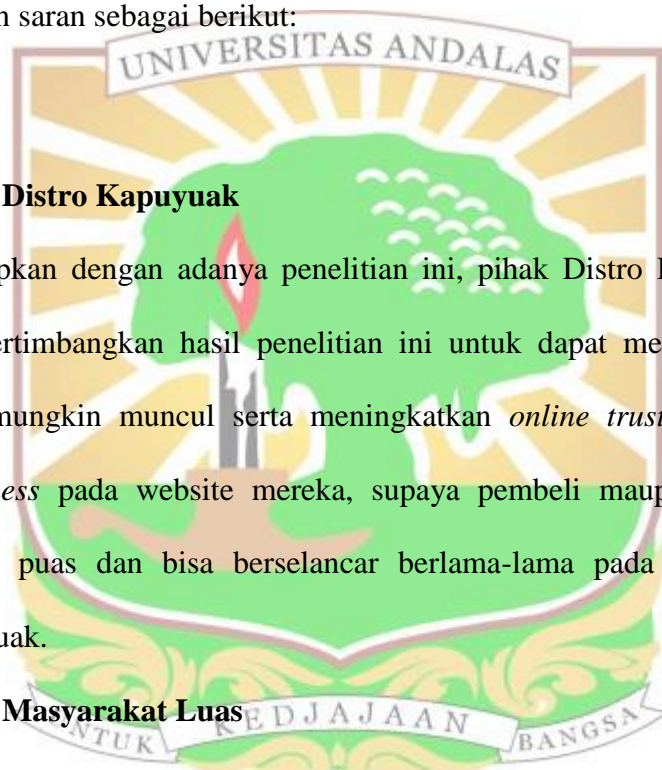
Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak Distro Kapuyuak dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk dapat mengurangi resiko yang mungkin muncul serta meningkatkan *online trust* dan *perceived usefulness* pada website mereka, supaya pembeli maupun pengunjung merasa puas dan bisa berselancar berlama-lama pada website Distro Kapuyuak.

2. Untuk Masyarakat Luas

Diharapkan masyarakat atau pengguna internet yang ingin berbelanja online agar dapat mempertimbangkan resiko dan kegunaan website, 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 *repurchase intention*



pada website. Serta peneliti selanjutnya dapat memperbaiki batasan dan kekurangan yang ada dalam penelitian ini.

