

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di BAB IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Desain *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Keandalan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Daya tanggap pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Personalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
6. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan kalangan konsumen Mahasiswa di sebagai subjeknya.
2. Penelitian ini hanya menggunakan situs Traveloka.
3. Penelitian ini hanya meneliti pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelola *website e-commerce* disarankan memperbaiki berbagai kekurangan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dengan cara memperbaiki segala kekurangan yang untuk meminimalisir resiko yang ada dengan memberikan informasi yang jelas tentang penjualan melalui internet kepada konsumen, sehingga konsumen paham mengenai proses transaksi di toko *online*. Sehingga kepercayaan konsumen pada situs toko *online* semakin meningkat dan menumbuhkan minat beli konsumen.

2. Konsumen yang menggunakan transaksi *online* hendaknya mencari pengetahuan tentang informasi cara bertransaksi dan informasi tentang toko *online*. Sehingga konsumen akan merasa puas dan tidak dirugikan dalam bertransaksi
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain terhadap minat beli, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.