

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan melalui pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0 mengenai pengaruh Shopee *Paylater*, *Voucher Gratis Ongkir*, dan *Online Customer Review* terhadap keputusan pembelian pada konsumen generasi Z di Kabupaten Kuningan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Shopee Paylater, Voucher Gratis Ongkir, dan Online customer review secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya, ketika ketiga variabel tersebut meningkat bersama-sama, maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada marketplace Shopee.
2. Shopee Paylater berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya, semakin mudah dan fleksibel sistem pembayaran melalui Shopee Paylater, maka semakin mendorong konsumen, khususnya generasi Z, untuk segera mengambil keputusan pembelian di marketplace Shopee.
3. Voucher Gratis Ongkir berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya, semakin banyak konsumen mendapatkan dan memanfaatkan voucher gratis ongkir, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menyelesaikan transaksi pembelian di marketplace Shopee.
4. Online customer review berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Artinya, semakin banyak ulasan positif dari pelanggan terdahulu yang tersedia di platform Shopee, maka akan semakin meyakinkan konsumen lain untuk melakukan pembelian, karena mereka merasa mendapat informasi yang membantu dan terpercaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dijabarkan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait maupun peneliti selanjutnya, agar dapat dijadikan pertimbangan dan pengembangan di masa mendatang. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak *Marketplace* (Shopee)

Meningkatkan edukasi dan transparansi mengenai fitur Shopee Paylater, agar konsumen tidak mengalami kebingungan saat menggunakannya.

Mengevaluasi kebijakan masa berlaku voucher gratis ongkir supaya lebih panjang dan fleksibel, sehingga konsumen memiliki kesempatan optimal untuk memanfaatkannya. Tetap menjaga kecepatan sistem pembayaran dan kenyamanan transaksi yang sudah dinilai baik oleh konsumen.

2. Bagi Penjual (*Seller*) di *Platform* Shopee

Lebih aktif mendorong pembeli untuk memberikan ulasan produk, karena banyaknya review menjadi faktor penting bagi calon konsumen.

Mempertahankan strategi dengan kombinasi harga, kualitas, dan pelayanan terbaik, sebab aspek ini terbukti paling berpengaruh pada keputusan pembelian.

Memanfaatkan promosi yang disediakan Shopee, seperti gratis ongkir atau Paylater, untuk menarik sekaligus mempertahankan pelanggan.

3. Bagi Masyarakat Konsumen (Khususnya Generasi Z)

Disarankan lebih bijak dalam memanfaatkan fitur *Paylater* maupun *voucher* agar keuntungan berbelanja lebih maksimal. Menjadikan ulasan produk sebagai pertimbangan utama dalam membeli, untuk mengurangi risiko salah pilih produk. Tetap selektif dalam memilih penjual, dengan memperhatikan kombinasi harga, kualitas, dan pelayanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menguji tiga variabel, yaitu Shopee *Paylater*, *voucher* gratis. Perlu menambahkan variabel lain seperti kepercayaan konsumen, *shopee live*, metode pembayaran, atau strategi promosi iklan dan fitur-fitur lainnya yang terus *update*. Melakukan penelitian lintas generasi (misalnya Gen Z vs Milenial) atau lintas platform (Shopee, Tokopedia, TikTok Shop, dll.) agar hasil lebih komprehensif. Mengembangkan instrumen penelitian yang lebih kontekstual sesuai karakteristik lokal, sehingga hasilnya lebih valid dan representatif.