

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis maka penulis menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. *Artificial intelligence marketing*, *e-service quality* dan *online customer review* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli pada *marketplace* lazada.
2. *Artificial intelligence marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Artinya semakin menarik dan efektif maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada *marketplace* lazada.
3. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Artinya semakin baik kualitas pelayanan *e-service quality* maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada *marketplace* lazada.
4. *Online customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Artinya semakin positif ulasan pelanggan maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada *marketplace* lazada.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap minat beli pada *marketplace* lazada melalui variabel *artificial intelligence marketing*, *e-service quality* dan *online customer review*, maka ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti dengan harapan dapat dijadikan masukan dimasa yang akan datang. Berikut ini adalah beberapa saran yang diberikan oleh peneliti:

5.1.1. Bagi Perusahaan

- 1) Berdasarkan hasil responden, nilai terendah pada variabel *artificial intelligence marketing* terdapat pada indikator rekomendasi produk dan *chatbot* pelayanan. Maka, Lazada disarankan untuk meningkatkan relevansi dan personalisasi sistem rekomendasi dengan mengoptimalkan algoritma berbasis riwayat perilaku pengguna serta menambahkan fitur filter untuk penyaringan produk. Selain itu, sistem rekomendasi perlu disesuaikan secara real-time. Untuk *chatbot*, Lazada perlu memperbaiki pemahaman bahasa dan ketepatan respon agar mampu menyelesaikan masalah pengguna secara cepat dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan tanpa harus bergantung pada agen manusia.
- 2) Berdasarkan hasil responden, nilai rendah pada variabel *e-service quality* terdapat pada indikator desain situs, kemudahan penggunaan, dan keandalan. Lazada disarankan untuk memperbaiki tata letak menu dan navigasi agar lebih intuitif dan mudah dipahami, serta memastikan aplikasi tetap sederhana dan responsif untuk semua pengguna. Proses pencarian, pemesanan, dan pembayaran juga perlu disederhanakan. Selain itu, keandalan layanan perlu ditingkatkan dengan menampilkan informasi produk yang akurat, proses pembayaran yang lancar, dan pengiriman sesuai estimasi. Perbaikan ini akan meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan minat beli pelanggan.
- 3) Berdasarkan hasil responden, nilai rendah pada variabel *online customer review* terdapat pada indikator kredibilitas sumber dan manfaat ulasan. Maka, Lazada disarankan mendorong pengguna menyertakan foto atau video dalam ulasan, serta menambahkan fitur penanda “ulasan dengan bukti” untuk meningkatkan kepercayaan calon pembeli. Selain itu, ulasan sebaiknya ditampilkan secara lebih terstruktur, misalnya dengan membagi ke dalam kategori kelebihan, kekurangan, dan pengalaman penggunaan, agar manfaatnya lebih mudah dipahami dan mendorong minat beli.
- 4) Berdasarkan hasil responden, nilai rendah pada variabel minat beli terdapat pada indikator minat transaksional dan minat preferensial. Lazada

disarankan memperkuat minat beli dengan memberikan pengalaman belanja yang unggul, melalui pelayanan responsif, harga kompetitif, dan program loyalitas menarik. Selain itu, untuk meningkatkan preferensi pelanggan, Lazada perlu mempermudah pencarian produk, menyediakan rekomendasi yang relevan, serta menyajikan foto dan deskripsi produk yang informatif agar *marketplace* lazada menjadi pilihan utama pengguna.

5.1.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian ini dapat dilakukan dengan *marketplace* lain atau dengan menambahkan variabel lainnya sehingga variabel yang mempengaruhi minat beli dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini.