

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Hasil Penelitian

Hasil yang diperoleh berdasarkan penelitian ini sebagai berikut :

1. *User experience* memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal, menjadi pembuktian bahwa pengalaman menyenangkan yang dialami oleh kosumen saat menggunakan suatu *e-commerce* akan meningkatkan kesempatan *e-commerce* tersebut untuk di gunakan kembali oleh konsumen.
2. Sama dengan *user experience*, *system quality* juga memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal dan memiliki pengaruh lebih besar dari *user experience*. Berarti kemudahan dalam menggunakan *e-commerce* dan tampilan yang menarik yang dihasilkan oleh *system quality* menjadi daya tarik yang besar bagi konsumen untuk menggunakan *e-commerce* tersebut.
3. Namun, *Price* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal dikarenakan perbedaan harga pada setiap *e-commerce* harus dibandingkan dengan pembelian produk yang sama. Sehingga dapat dibandingkan harganya, belum lagi jika adanya faktor potongan harga pada setiap *e-commerce*.

4. Adanya gender sebagai variabel moderasi pada penelitian ini belum bisa membarikan pengaruh terhadap *user xperience*, *system quality* dan *price* terhadap pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal. Karena baik laki-laki ataupun perempuan memiliki kondisinya masing-masing saat ingin menggunakan *e-commerce* dan lebih bersifat subjektif.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat membantu penelitian berikutnya :

1. Disarankan kepada pelaku usaha *e-commerce* di indonesia untuk mempertahankan pelayanannya terhadap konsumen, sehingga konsumen mendapat pengalaman yang menyenangkan selama menggunakan *e-commerce*. Misalnya menanggapi secara serius keluhan-keluhan konsumen mengenai penjual nakal yang ada di *e-commerce*.
2. Untuk yang ingin mengmbangkan penelitian ini diharapkan bisa mencoba beberapa variabel independen seperti variabel *paylater* dan variabel *cash on delivery* (COD). Penelitian ini menggunakan *gender* sebagai variabel moderasi, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mencoba menggunakan variabel moderasi lainnya seperti perbandingan antara generasi *millennial* dan generasi Z.