

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah komitmen, empati, timbal balik dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan sampel sebanyak 34 responden. Berikut kesimpulan dari penelitian tersebut:

1. Variabel komitmen (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen perusahaan *online* kepada konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung.
2. Variabel empati (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap empati perusahaan *online* kepada konsumen maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung.
3. Variabel timbal balik (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di kabupaten Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi perusahaan *online* memberikan timbal balik kepada konsumen seperti menerima kritik dan saran maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung.
4. Variabel kepercayaan (X_4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di kabupaten Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa saat toko *online* mampu menjaga kepercayaan konsumen dan tidak membuat

5. konsumen kecewa maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan konsumen di Kabupaten Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang peneliti ajukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemasaran khususnya mengenai jual beli *online*.

2. Bagi Toko *online*

Toko *online* harus berusaha memahami keinginan konsumen dan melayani dengan sebaik mungkin karena konsumen adalah segalanya. Jika konsumen sudah menanamkan kepercayaan pada toko *online* maka toko *online* harus menjaga kepercayaan konsumen dan tidak membuat konsumen kecewa.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan studi kasus lain atau variabel yang lain baik untuk variabel dependen maupun independen.