

BAB 5

PENUTUP

5.1

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sesuai dengan hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

1. *Lifestyle* (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian oleh mahasiswa di Surabaya Timur pada *marketplace* Shopee.

2. *E-Service Quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian oleh mahasiswa di Surabaya Timur pada *marketplace* Shopee.

3. *Electronic Word Of Mouth* (X3) tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian oleh mahasiswa di Surabaya Timur pada *marketplace* Shopee.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, ada beberapa saran yang diberikan, yaitu sebagai berikut :



Saran untuk meningkatkan *lifestyle* yaitu *Marketplace* Shopee dapat memberikan fitur terbaru yaitu “Shopee Mahasiswa Club” pada *dashboard* aplikasi *marketplace* Shopee. Fitur ini terkait dengan kategori yang disediakan *marketplace* Shopee untuk mempermudah mahasiswa dalam mencari kebutuhan yang dibutuhkan dan memenuhi gaya hidup dalam perkuliahan. Hal ini tentu akan membuat *marketplace* Shopee dapat

memenuhi *lifestyle ter-up-to-date* kepada mahasiswa.

2. Saran untuk meningkatkan *e-service quality* yaitu *Marketplace* Shopee dapat memberikan suatu layanan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk yang dijual di *marketplace* Shopee, serta dapat melayani konsumen dengan menyediakan sebuah *admin agent* dari *marketplace* Shopee itu sendiri. *Admin agent* ini akan disediakan langsung oleh pihak *marketplace* Shopee dengan harapan dapat mempermudah masalah atau kendala yang dihadapi oleh konsumen saat melakukan pembelian dan transaksi di *marketplace* Shopee. Konsumen akan lebih merasa aman dan masalah atau kendala yang dihadapi segera di tanggani secara langsung oleh *admin agent* dari *marketplace* Shopee itu sendiri.

