

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh *E-Service Quality*, Harga dan *Islamic Bussines Ethics* terhadap perilaku Pembelian Kembali (*Repurchase*) pada *Seller Marketplace* Tokopedia, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Service Quality* berdampak positif dan signifikan terhadap pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia. Hal ini berarti pelayanan pada kecepatan pengiriman, ketepatan, kecepatan dan kesopanan dalam pembalasan pesan mampu menjadi nilai tambah yang dapat meyakinkan konsumen, sehingga dapat meningkatkan pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia.
2. Harga berdampak positif dan signifikan terhadap pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia. Hal ini menunjukkan bahwa program penawaran dengan strategi harga yang bisa dijangkau pembeli menjadikan konsumen lebih tertarik dengan produk sehingga dapat meningkatkan pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia.
3. *Islamic Bussines Ethics* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran dalam mendeskripsikan produk dan pengiriman barang yang sesuai dengan spesifikasi dapat menjadikan konsumen lebih tertarik untuk meningkatkan pembelian kembali pada *seller marketplace* Tokopedia.

### B. Saran

Bersumber pada hasil riset serta kesimpulan yang sudah dicoba, hingga anjuran yang bisa diberikan dalam riset ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi *Seller Marketplace* Tokopedia

Wajib tingkatkan performa layanan semacam kecepatan pengiriman, kecepatan, ketepatan serta kesopanan dalam membalas pesan dan lebih informatif supaya pembeli merasakan kepuasan buat melaksanakan pembelian kembali. Membuat program penawaran yang dapat menarik atensi pembeli dengan startegi harga yang dapat dijangkau pembeli di bermacam golongan serta membagikan deskripsi yang jujur serta perinci supaya konsumen lebih tertarik membeli produk yang dijual.

b. Bagi Perusahaan Tokopedia

Bisa membagikan data berbentuk bimbingan melalui media sosial official semacam youtube ataupun web tentang panduan gimana metode jadi seller pendatang baru sampai menjadikan toko online di Tokopedia jadi banyak wisatawan serta banyak konsumen.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya memakai layanan yang terdapat di dalam Tokopedia semacam Tokopoints, Kupon Referral, Tokopedia COD (*Cash On Delivery*), Program Ubah Tambah, Free Ongkir, serta Voucher selaku variabel.