

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian memakai kuantitatif dengan responden 141 orang. Data diolah memakai aplikasi SmartPLS versi 3 dengan pengujian dan penelitian secara menyeluruh mengenai pengaruh kualitas tampilan aplikasi serta harga terhadap minat beli gen Z dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi pada pengguna *social commerce* Tiktok Shop di Yogyakarta. Mengacu rumusan masalah serta tujuan penelitian dapat diambil kesimpulan:

1. Kualitas tampilan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas tampilan aplikasi terhadap minat beli.
4. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh harga terhadap minat beli.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.
6. Kualitas tampilan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.

7. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.

## **B. Saran**

Menurut pembahasan yang dipaparkan, masih banyak keterbatasan hingga banyak yang perlu diperbaiki. Saran yang peneliti sampaikan dan diharapkan temuan dari penelitian bermanfaat bagi penelitian selanjutnya serta pihak membutuhkan. Berikut beberapa saran penelitian ini:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan Tiktok Shop harus meningkatkan kualitas tampilan aplikasi serta perlu memperhatikan *layout* dan peletakan tombol/symbol yang menarik dan mudah dipahami agar pengguna lebih dipermudah dalam menemukan yang dibutuhkan ataupun saat bertransaksi. Perusahaan juga perlu memperhatikan kelengkapan dan kejelasan informasi terkait fitur, manfaat dan spesifikasi produk pada Tiktok Shop agar mempermudah pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a) Diharapkan untuk tambah variabel yang dapat pengaruhi minat beli.
- b) Diharapkan untuk mengambil populasi/sampel dan objek penelitian yang lebih luas, hal ini dikarenakan penelitian dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta saja. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di beberapa kota besar

ada di Indonesia sehingga data diperoleh lebih bervariasi dan akurat

3. Bagi pelaku usaha *sosial commerce*

Para pelaku usaha *sosial commerce* diharap dapat meningkatkan kualitas tampilan pada tokonya agar dapat menarik minat beli pelanggan, hal ini karena tampilan suatu toko *online* menjadi keunikan tersendiri untuk toko tersebut. Tampilan yang menarik, penataan yang teratur, serta informasi yang jelas dapat mempermudah pelanggan ketika bingung dalam memutuskan untuk membeli. Pelaku usaha juga harus memperhatikan penetapan harga menarik juga sesuai kualitas diberikan sehingga pelanggan merasa puas. Pelaku usaha juga perlu memikirkan strategi dalam mempertahankan kualitas dan harga dalam menarik minat pelanggan