

BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan Marketplace Facebook meliputi variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pengguna, maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Tangible* atau bukti fisik berpengaruh secara signifikan sebesar $0,014 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,489 > 1,984$ yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan marketplace facebook dan dinyatakan diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Reliability* atau kehandalan berpengaruh secara signifikan $0,014 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,489 > 1,984$ yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan marketplace facebook dan dinyatakan diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh secara signifikan $0,019 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,377 > 1,984$ yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan marketplace facebook dan dinyatakan diterima.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Assurance* atau jaminan tidak berpengaruh secara signifikan $0,878 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,154 <$

1,984 yang berarti tidak terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan marketplace facebook dan dinyatakan ditolak.

5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Empathy* atau kepedulian berpengaruh secara signifikan $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,695 > 1,984$ yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pengguna pada layanan marketplace facebook dan dinyatakan diterima.
6. Hasil analisis yang diperoleh bahwa Hipotesis 6 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan dari hasil X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis menemukan bahwa variabel *empathy* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna marketplace facebook.

1.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pembangunan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk pihak facebook agar dapat lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi kualitas layanan pada marketplace agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan penggunanya.
2. Bagi peneliti selanjutnya adalah dapat menggunakan metode lain selain *servqual* dalam mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan

pengguna dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti PLS atau metode lainnya untuk perbandingan hasil. Dan juga peneliti selanjutnya dapat melakukan perbandingan dengan situs aplikasi yang bergerak di bidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangan dengan para pesaing.