

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Platform Berkarya Di Bidang Digital Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode E-Servqual, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Dalam penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Platform Berkarya, Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari Content Creator youtube yang datanya dianalisis dengan aplikasi SPSS dengan menggunakan Metode *E – Servqual* dengan memakai 7 variabel yaitu *Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*.
2. Dalam penelitian ini hipotesis yang diterima adalah variabel Responsiveness dengan nilai  $0,014 > 0,05$  yang artinya variabel ini berpengaruh terhadap persepsi Y yang berarti Content Creator youtube tidak puas dengan variable *Responsiveness* youtube, dan variabel yang ditolak adalah *Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Compensation, dan Contact* yang artinya variabel itu semua tidak berpengaruh terhadap persepsi Y yang

berarti Content Creator youtube sudah puas dengan 6 variabel ini yaitu *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact* yang ada di youtube.

3. Dalam penelitian ini variabel yang paling dominan adalah variabel *Efficiency* karena nilai variabel ini adalah 0,578 yang artinya nilai variabel ini yang paling besar diantara variabel lain dan menunjukkan bahwa Content Creator youtube puas dengan *Efficiency* youtube.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Dengan respon yang cukup lemah dari pihak youtube, peneliti menyarankan agar pengembang aplikasi youtube dapat sedikit memperkuat responnya kepada Content Creator yang berkarya di youtube.
2. Kepada peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, penulis sarankan agar memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.