

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan metode EUCS dapat disimpulkan bahwa terdapat seluruh variabel independent (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timelines*) memiliki hubungan secara signifikan. Dikarenakan nilai t-hitung yang ditunjukkan pada penelitian ini lebih besar dari **1,966**, maka semua variabel independen (variabel X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (variabel Y).
2. Dari hasil interpretasi data didapatkan hasil presentasi kepuasan pengguna *marketplace* Shopee yaitu tingkat kepuasan terhadap variabel *Content* (X1) yaitu sebesar 83,95%, tingkat kepuasan untuk variabel *Accuracy* (X2) yaitu sebesar 83,64%, tingkat kepuasan untuk variabel *Format* (X3) yaitu sebesar 84,25%, tingkat kepuasan untuk variabel *Ease of Use* (X4) yaitu sebesar 85,39% tingkat kepuasan untuk variabel *Timelines* (X5) yaitu sebesar 82,30%, dan tingkat kepuasan untuk variabel *User Satisfaction* (Y) yaitu sebesar 85,09%. Semua variabel dinyatakan memiliki interpretasi data yang sangat memuaskan dikarenakan nilai presentasi diatas 81%.

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis mengenai penelitian yang dilakukan :

1. Analisis pengukuran kepuasan disarankan untuk mengkombinasikan dengan menggunakan metode lain untuk menyempurnakan penelitian mengenai Analisa pengaruh kualitas *marketplace* Shopee terhadap kepuasan pengguna *marketplace* Shopee.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan keterbatasan dalam penelitian ini seperti pengumpulan data diperluas melibatkan seluruh pengguna layanan serta variabel yang digunakan tidak seluruhnya dapat mewakili semua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

