

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial Instagram Di Kota Bandung” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari analisis statistik data responden diketahui bahwa mayoritas responden adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 203 orang atau 58,0% sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 147 orang atau 42,0%.
- Hasil faktor analisis menunjukkan bahwa *item-item* pernyataan yang valid adalah UE2, UE3, UE4, UE5, UE6, UE7, UE8, UE9, UE11, UE12, UE13, UE14, UE15, UE17, UE19, UE21, UE22, UE23, KP03, KP05, KP06, KP07, KP08, KP09, KP10. Hal tersebut dikarenakan *item-item* tersebut mempunyai *factor loading* lebih dari 0,40. Sedangkan yang tidak valid UE01, UE10, UE16, UE18, UE20, UE24, KP01, KP02, dan KP04.
- Dari hasil uji reliabilitas, beberapa instrumen dinyatakan *reliable* karena lebih besar dari nilai *cronbach alpha*. Variabel *User Experience* (X) dengan *cronbach's alpha* = 0,909  $\geq$  0,6. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan *cronbach alpha* = 0,885  $\geq$  0,6. Dari

hasil uji reliabilitas seluruh variabel yang telah dinyatakan valid, juga dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,6$ .

- Berdasarkan hasil uji asumsi klasik didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi normal dan tidak terdapat heterokedastisitas.
- Dari pengujian hipotesis bahwa nilai  $\text{Sig.} \leq 0,05 \rightarrow$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial Instagram Di Kota Bandung.
- *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial Instagram Di Kota Bandung sebesar 0,408 atau 40,8%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

- Diharapkan peneliti lain melakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti di dalam penelitian ini serta menggunakan variabel yang berbeda atau dapat menambahkan beberapa variabel baru ke dalam penelitian. Contoh : Loyalitas dan Perilaku Pengguna.

- Diharapkan peneliti lain melakukan penelitian dengan obyek media sosial berbeda dengan yang dilakukan peneliti. Seperti media sosial twitter, facebook dan lain-lain.
- Untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih memerhatikan konsistensi responden dalam menjawab setiap *item* pernyataannya.
- Dalam penelitian ini masih tingginya keengganan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini tampak dalam jawaban responden yang banyak mengumpul pada jawaban sangat setuju sehingga hal ini memungkinkan adanya jawaban-jawaban yang bias.
- Dalam penelitian ini kurangnya kesungguhan dari beberapa responden dalam menjawab pernyataan. Hal ini dikarenakan aktivitas beberapa responden yang cukup padat dan *item* pernyataan yang dianggap cukup banyak oleh beberapa responden.