

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengguna melalui beberapa faktor dan melihat apakah perbedaan gender turut mempengaruhi kepuasan pengguna dengan faktor-faktor tersebut. Penelitian ini, bertujuan untuk mengukur kepuasan menggunakan teori diskonfirmasi ekspektasi dengan melihat apakah motivasi penggunaan sesuai dengan kegunaan yang dirasakan (diskonfirmasi). Dari penelitian terdahulu (Chan, dkk., 2014; Mazman dan Usluel, 2011; dan Ellison, 2006) diketahui bahwa ada kira-kira 4 variabel yang digunakan untuk menilai motivasi penggunaan situs jejaring sosial, yaitu memelihara hubungan, mencari informasi, hiburan dan menemukan teman baru.

Dari analisis pada model penelitian menggunakan smartPLS 3.0, diketahui bahwa semua variabel yang digunakan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang artinya setiap indikator mampu menjelaskan/mengukur variabel laten-nya dengan baik dan konsisten, dibandingkan variabel laten lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada peningkatan dalam menjelaskan variabel kepuasan oleh model. Model penelitian diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan 4 variabel (memelihara hubungan, diskonfirmasi memelihara hubungan, hiburan dan diskonfirmasi hiburan (Chan, dkk., 2014)) dan menambah 4 variabel baru (mencari informasi, menemukan teman baru (Mazman dan Usluel, 2011; Raacke dan Bonds-Raacke, 2008; Ellison, 2006), diskonfirmasi mencari informasi dan diskonfirmasi menemukan teman baru). Sehingga, model penelitian ini mampu menjelaskan kepuasan sebesar 83,7% dibandingkan penelitian sebelumnya (Chan, dkk., 2014) 41%.

Hasil perhitungan *t* statistik menggunakan tes Smith-Satterthwait menunjukkan bahwa pria dan wanita sama-sama menggunakan Facebook

untuk memelihara hubungan berbeda dengan penelitian sebelumnya (chan, dkk., 2014) sedangkan pria dan wanita tidak tertarik untuk menemukan teman baru melalui Facebook. Namun, wanita menggunakan Facebook lebih untuk mencari informasi hasil ini sama dengan penelitian sebelumnya (Mazman dan Usluel, 2011) sedangkan pria menggunakan Facebook untuk memperoleh hiburan, hasil ini sama dengan penelitian sebelumnya (Chan, dkk., 2014). Pria dan wanita pada penelitian ini sama-sama terlihat puas menggunakan Facebook, namun wanita memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding pria.

5.2 Saran

Facebook adalah aplikasi yang populer dan digunakan oleh banyak kalangan. Karena itu, Facebook dapat diteliti dari berbagai sudut pandang ilmu pengetahuan.

Penelitian ini, bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mendorong penggunaan Facebook untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan moderasi gender. Maka, untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan variabel moderasi lainnya seperti usia dan tempat tinggal. Atau dapat meneliti lebih lanjut apakah ada pengaruh kepuasan pengguna pada niat kelanjutan penggunaan Facebook, mengingat Facebook merupakan salah satu aplikasi sistem informasi.

Penelitian sejenis juga dapat dilakukan pada situs jejaring sosial lainnya, ataupun membandingkan Facebook dengan situs jejaring sosial lainnya, untuk mengetahui kemudahan, kepuasan, niat kelanjutan penggunaan, dll., mengingat ada banyak sekali situs jejaring sosial yang populer di Indonesia saat ini. Penelitian selanjutnya, dapat dilakukan untuk melihat apakah terjadi peningkatan kecepatan dalam penyampaian informasi melalui Facebook mengingat bahwa Facebook merupakan salah satu media komunikasi saat ini.