

**BAB V**  
**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Website design* (X1), *Fulfillment* (X2), *Customer service* (X3), *Security/ Privacy* (X4) berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap *Consumer Satisfaction* (Y) pada Fiverr International Ltd.
2. Uji t (parsial) diketahui variabel *Website design* (X1), *Fulfillment* (X2), *Customer service* (X3), *Security/ Privacy* (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Consumer Satisfaction* (Y) pada Fiverr International Ltd.
3. Variabel *Fulfillment* (X2) berpengaruh dominan terhadap *Consumer Satisfaction* pada Fiverr International Ltd.

**B. Saran**

1. Fiverr International Ltd hendakn menggunakan desain website yang menarik dengan cara membuat tampilan dan desain situs web yang sesuai dengan brand perusahaan dan menarik perhatian pengunjung. Misalnya dengan menggunakan gambar, video, dan elemen visual lainnya untuk menciptakan pengalaman yang menarik dan memikat pengunjung situs web perusahaan. Tambahkan elemen multimedia seperti gambar, video, atau infografis untuk memperkaya konten di situs web perusahaan. Ini akan memberikan pengalaman yang lebih menarik dan membantu perusahaan menonjol dalam persaingan.

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

2. Fiverr International Ltd hendaknya memperhatikan kualitas pengemasan produk sebelum pengiriman. Pastikan produk dipaket dengan aman dan dilindungi dari kerusakan selama proses pengiriman. Gunakan bahan kemasan yang sesuai dan tahan lama agar produk tiba dalam kondisi yang baik.
3. Fiverr International Ltd perlu membuat sistem layanan pelanggan yang responsif untuk merespons pertanyaan, keluhan, atau masalah pelanggan dengan cepat. Ini akan membantu memastikan kepuasan pelanggan dan menyelesaikan masalah jika ada produk yang tidak dalam kondisi yang baik saat diterima
4. Fiverr International Ltd hendaknya memastikan aplikasi e-commerce menyediakan metode pembayaran yang aman, mudah dan terpercaya. Misalnya dengan menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data pembayaran pelanggan agar tidak jatuh ke tangan yang salah. Untuk alat pembayarannya jika bisa ditambahkan selain menggunakan paypal supaya semua orang dapat melakukan transaksi dengan mudah. Saran pada peneliti lainnya, kiranya dapat menambahkan variabel-variabel lain lagi untuk dijadikan bahan penelitian di Fiverr International Ltd.. Misalnya variabel harga, citra merek, kualitas produk, dan lain-lain. .

**PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA**



**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Aji, A.S., Harahab, N., *Analysis of the Effect of Product Price, Product Image, and Customer Satisfaction as A Mediation on Brand Loyalty of Canned Fish Product from ABC Brands*, Economic and Social of Fisheries and Marine Journal (ECOSOFIM), Vol. 6, No.1, 2018.
- Ansory, A. F., & Meithiana, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Blumberg, B., Cooper, D., & Schindler, P. (2014). *EBOOK: Business Research Methods*. U.S. McGraw Hill.
- Erri, D., & Fajrin, A. N. 2018. **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Media Intan Semesta Jakarta**. *Jurnal Perspektif*, 16(1), 77-83.
- Fajar. 2018. **Pengaruh Pemberian Penghargaan dan Hukuman Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan PT Difa Kreasi Di Cikarang – Bekasi**. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* ISSN 2337-411X Vol.9 No 1
- Fatimatuzzahro, Suci. (2020). *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus*

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

*Pada Bank Syariah Mandiri Area Grobogan*). Salatiga. Institut Agama Islam Negeri

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *manajemen sumber manusia cetakan kedua puluh tiga*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indah, P, P. & Rahmawati, P, I. 2019. **Pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali***. JMPP, Vol 2 No 1, April 2019 p-ISSN: 2654-9719

J F. Hair Jr, M Sarstedt, L Hopkins, V G. Kuppelwieser (2014). *European business review*.

Jogiyanto, & Abdillah, W. (2019). *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Jogja. In BPEE YOGYAKARTA (Issue Cetakan Keempat).

Kentjana & Nainggolan. 2018. **Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia Tbk.)**. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development* Universitas BundaMulia, Jakarta, 5-6 September 2018 e-ISSN No: 2622 - 7436

Kurniasari, R. 2018. **Pemberian Motivasi serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta**. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 32-39.

Kusjono, G., & Ratnasari, P. 2019. **Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi**

**Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Tenaga Lestari  
(Citylight Apartment) Tangerang Selatan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah  
Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(2), 224-243.**

Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. 2020. **Analisis Kepuasan  
Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural  
Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang  
di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan  
Industri*, 17(1), 25-31.**

Mohtar I. (2019). *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja  
Dengan Kinerja Guru Madrasah*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2012). *Metode penelitian kuantitatif*.

Rialmi, Z., & Morsen, M. 2020. **Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja  
Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen  
Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221-227.**

Rumawas Wehelmina, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manado:  
Universitas Sam Ratulangi (Unsrat Press)

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Kuantitatif. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,  
dan R&D (pp. 13–19)*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung.  
Alfabeta.

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Sulaksono H. (2019). *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish

Wijaya. 2021. **Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen. (JIKEM) E-**

*ISSN: 2774-2075 Vol. 1 No. 2*

