

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana antara lingkungan sosial terhadap *switching intention* pada media sosial Facebook *for business* (survei pada anggota HIPMI Perguruan Tinggi Bandung) maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran lingkungan sosial dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari pengaruh keluarga, sumber informasi, sumber nonkomersial, kelas sosial menurut anggota HIPMI PT Bandung memperoleh nilai sedang. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial dilaksanakan dengan cukup baik oleh Facebook. Dimensi kelas sosial merupakan dimensi yang memiliki penilaian yang paling tinggi sedangkan dimensi dengan penilaian terendah adalah pengaruh keluarga
2. Gambaran *switching intention* dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *propensity to switch*, *external response to problem*, dan *internal response to problem* menurut anggota HIPMI PT Bandung memperoleh nilai cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *switching intention* anggota HIPMI PT Bandung yang diukur melalui dimensi-dimensi tersebut memiliki kinerja yang baik. Dimensi *propensity to switch* merupakan dimensi yang memiliki penilaian yang paling tinggi sedangkan dimensi dengan penilaian terendah adalah *internal response to problem*.
3. Lingkungan sosial memiliki pengaruh yang positif terhadap *switching intention* dengan tingkat korelasi yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tekanan lingkungan sosial maka akan semakin tinggi pula *switching intention* dari anggota HIPMI PT Bandung dalam menggunakan Facebook untuk menunjang kegiatan bisnisnya.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai lingkungan sosial terhadap *switching intention* yaitu:

1. a. Media sosial Facebook sebaiknya menambahkan suatu fitur untuk memudahkan keluarga agar saling terhubung dan saling berinteraksi satu sama lainnya.
- b. Media sosial Facebook sebaiknya menambah beberapa fitur-fitur terbaru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna terutama fitur yang dapat menunjang kegiatan bisnis pengguna. Desain dan tampilan media sosial Facebook juga sebaiknya diberikan variasi baru sehingga, pengguna merasa tertarik untuk tetap menggunakan media sosial Facebook.
- c. Media sosial Facebook sebaiknya meningkatkan layanan, fitur, desain media sosial Facebook sehingga, membuat pengguna banyak yang kembali lagi menggunakan media sosial Facebook dan pengguna yang telah kembali dapat merekomendasikan Facebook ke sahabat atau teman terdekatnya.
- d. Media sosial Facebook sebaiknya membuat suatu layanan yang memudahkan pengguna untuk menyimpan berkas-berkas tugas dan dapat memudahkan pengguna untuk mengaksesnya.
2. a. Media sosial Facebook sebaiknya meningkatkan fitur-fitur yang dapat menunjang kegiatan bisnis pengguna sehingga, pengguna merasa yakin untuk terus melakukan kegiatan bisnis menggunakan media sosial Facebook.
- b. Media sosial Facebook sebaiknya memperbaiki layanan, fitur, desain media sosial Facebook sehingga, membuat pengguna banyak yang kembali lagi menggunakan media sosial Facebook dan pengguna yang telah kembali dapat merekomendasikan Facebook ke kelompok rujukannya.
- c. Media sosial Facebook sebaiknya meningkatkan layanan harus didasarkan pada kebutuhan sosial pengguna, memberikan fitur-fitur yang menarik dan layanan yang dapat menunjang kegiatan bisnis. Sehingga tidak

menjadi kendala bagi anggota HIPMI PT Bandung untuk tetap menggunakan Facebook sebagai media untuk melakukan bisnis *online*. Memberikan pengalaman dan pengembangan produk yang didasarkan pada kebutuhan sosial pengguna akan mendorong pengguna untuk semakin sering menggunakan media sosial Facebook untuk menunjang kegiatan bisnis anggota HIPMI PT Bandung.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh yang positif terhadap *switching intention* khususnya pada anggota HIPMI PT Bandung, maka penulis merekomendasikan agar media sosial Facebook tetap menjaga dan memaksimalkan pengembangan layanan berdasarkan lingkungan sosial seperti dengan membuat berbagai fitur sehingga memudahkan pengguna untuk saling terhubung dan dapat menunjang kegiatan bisnis yang pengguna jalankan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian lain mengenai *switching intention* tetapi dengan indikator serta objek yang tentu berbeda dengan penelitian ini.