

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini terdapat 7 variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*) dan Variabel Dependennya yaitu *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Disney+ Hotstar sebagai media layanan streaming video terhadap kepuasan pengguna dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dari 7 variabel *E-Servqual* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*, ada empat variabel yaitu variabel *Efficiency, Privacy, Responsiveness* dan *Contact* yang secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Variabel lainnya yaitu *Fulfillment, Reliability, dan Compensation* tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar karena tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Secara keseluruhan, Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi bisa dikatakan cukup baik, artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi terbilang cukup tinggi.

## **6.2 SARAN**

1. Diharapkan untuk peneliti yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari agar bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna aplikasi Disney+ Hotstar yang berada di luar Kota Jambi.
2. Diharapkan untuk mencari tahu apa faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar, yaitu dengan menggunakan variabel yang berbeda dari variabel yang telah digunakan pada penelitian ini serta menggunakan metode lain selain E-Servqual dalam mengukur kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan mencoba untuk menggunakan alat ukur yang berbeda seperti Smart PLS untuk perbandingan hasil.