

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1.KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan aplikasi Disney+ Hotstar berdasarkan model kesuksesan system informasi servqual, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa:
  - a. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar maka hipotesis ditolak.
  - b. *Reliabilty* tidak berpengaruh signifikan terhadap keapuasan pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar maka hipotesis ditolak.
  - c. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar maka hipotesis tolak.
  - d. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar maka hipotesis diterima.
  - e. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar maka hipotesis diterima.

2. Pengembangan aplikasi Disney+ Hotstar dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga aplikasi Disney+ Hotstar dapat menjadi sesuai harapan mereka.

## 6.2. SARAN

1. Untuk aplikasi Disney+ Hotstar disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contohnya pada aspek *Assurance*. Persepsi pengguna dengan meningkatkan kecepatan akses dan ketepatan transaksi pada layanan yang tersedia di aplikasi S Disney+ Hotstar sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi Disney+ Hotstar terhadap dimensi selain *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empahty*.
3. Saran sample penelitian yang lebih dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang menelitian objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.