

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dengan pembahasan yang telah digunakan sesuai perumusan dan tujuan serta berdasarkan hipotesis yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui SPSS 25 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

6.1.1 Hasil Penelitian

Hasil pengukuran penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan ifix.

- a) Hubungan antara variabel *Tangibles* terhadap *kepuasan pelanggan* tidak berpengaruh (di tolak) karena nilai T hitung (1.576) < T tabel yakni sebesar 1.986
- b) Hubungan antara variabel *Empathy* terhadap *kepuasan pelanggan* berpengaruh signifikan (diterima) karena nilai T hitung (2.072) > T tabel yakni sebesar 1.986
- c) Hubungan antara variabel *Responsiveness* terhadap *kepuasan pelanggan* tidak berpengaruh (di tolak) karena nilai T hitung (1.939) < T tabel yakni sebesar 1.986

- d. Hubungan antara variabel *Reliability* terhadap *kepuasan pelanggan* tidak berpengaruh (di tolak) karena nilai T hitung (1.939) < T tabel yakni sebesar 1.986
- e. Hubungan antara variabel *Assurance* terhadap *kepuasan pelanggan* tidak berpengaruh (di tolak) karena nilai T hitung (1.452) < T tabel yakni sebesar 1.986

dimensi variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen:

dari lima dimensi variabel independen (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*). Hanya ada satu dimensi variabel dependen yang berpengaruh terhadap variabel independen yaitu variabel *Empathy*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

1. Untuk pihak Iflix dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga kepuasan pengguna Iflix di Provinsi Jambi dapat sesuai dengan harapan.
2. Untuk Iflix agar dapat memperbaiki lagi tingkat pelayanan pada aplikasi Iflix.