

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya, mengenai analisis kualitas layanan aplikasi Iflix terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen ditunjukkan bahwa $F_{hitung} (6,089) > F_{tabel} (2,47)$.
2. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen, yakni terdapat dua dimensi yang dinyatakan berpengaruh positif terhadap *Perception*, yaitu dimensi *Assurance Empathy*. Sedangkan tiga dimensi lainnya yaitu *Tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* dinyatakan tidak berpengaruh positif terhadap *Perception* pengguna aplikasi Iflix. Dengan demikian, kepuasan pengguna aplikasi Iflix cukup baik yang artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Iflix di Kota Jambi bisa dikatakan cukup tinggi.
3. Hasil dalam penelitian ini memiliki data yang terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Kemudian, pada penelitian ini juga tidak ditemukannya masalah multikolinearitas pada

model regresi dan juga tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran-saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Akan lebih baik lagi jika adanya pengawasan yang lebih terhadap penerapan aplikasi Iflix sehingga apabila ditemukan kelemahan dan permasalahan yang dialami pengguna aplikasi maka dapat diketahui dan segera di perbaiki.
2. Dalam peneliti ini masih banyak memiliki kekurangan yang dirasakan oleh peneliti. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik serupa sebaiknya melakukan penelitian dengan mengganti atau menambah variabel bebas diluar penelitian ini serta memperluas pengambilan sampel.
3. Untuk peneliti yang akan mengangkat penelitian serupa dalam penelitiannya, diharapkan untuk menambah jumlah responden penelitian agar dapat lebih mewakili obyek dari penelitian.