

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan aplikasi Snack Video berdasarkan model kesuksesan system informasi servqual, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa:
 - a. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Snack Video maka hipotesis ditolak.
 - b. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Snack Video maka hipotesis diterima.
 - c. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Snack Video maka hipotesis tolak.
 - d. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Snack Video maka hipotesis tolak.
 - e. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Snack Video maka hipotesis diterima.
2. Pengembangan aplikasi Snack Video dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga aplikasi Snack Video dapat menjadi sesuai harapan mereka.

6.2. SARAN

1. Untuk aplikasi Snack Video disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contohnya pada aspek *Reliability*. Persepsi pengguna dengan meningkatkan kecepatan akses dan ketepatan transaksi pada layanan yang tersedia di aplikasi Snack Video sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi Snack Video.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi Snack Video terhadap dimensi selain *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.
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.