

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan aplikasi HBO GO berdasarkan model kesuksesan sistem informasi *servqual*, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis menemukan bahwa variabel *Responsiveness* dan variabel *empathy* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi HBO GO.
2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel:
 - a. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap *persepsi* pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
 - b. *Reliabilty* tidak berpengaruh signifikan terhadap *persepsi* pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
 - c. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *persepsi* pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis diterima.

- d. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *persepsi* pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
- e. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap *persepsi* pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis diterima.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pembangunan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Untuk aplikasi HBO GO disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contohnya pada aspek *Responsiveness* dan *Empathy*. Dengan meningkatkan layanan yang cepat serta memberikan informasi yang jelas dan memudahkan pengguna pada layanan yang tersedia di aplikasi HBO GO sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi HBO GO.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi HBO GO terhadap dimensi selain *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.
3. Saran sample penelitian yang lebih dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.