

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T):

H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh variable X1 (*efficiency*) terhadap variable Y (*e-satisfaction*) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $3,734 >$ t tabel $1,96613$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X1 (*Efficiency*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*)

H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh variabel X2 (*Fulfillment*) terhadap variable Y (*e-satisfaction*) adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan t hitung $3,118 >$ t tabel $1,96613$ jadi H2 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 (*Fulfillment*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*).

H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh variabel X3 (*System Availability*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,533 >$ t tabel $1,96613$ jadi H3 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 (*System Availability*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*).

H4 : Dapat diketahui untuk pengaruh variabel X4 (*Privacy*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,551 >$ t tabel $1,96613$ jadi H3 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X4 (*Privacy*) terhadap variabel Y (*e-satisfaction*).

2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F):

H5 : Dapat diketahui bahwa F hitung ($68,397$) $>$ F tabel ($1,96611$) maka H5 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy* secara simultan berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction*.

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 aplikasi Viu:

1. Kepada pengembang aplikasi diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi agar tampilan aplikasi pada pengguna lebih mudah dioperasikan, mengurangi iklan yang mengganggu kenyamanan saat menonton, lebih meningkatkan intensitas branding agar bertahan di pasar film streaming.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain *e-servqual* dalam pengukuran kualitas aplikasi pada Viu terhadap kepuasan

pengguna untuk perbandingan hasil, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain.

