

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian yang telah dilakukan ini, ialah sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode *E-Servqual* dan diolah menggunakan *Software SmartPLS*, maka dapat disimpulkan bahwa yang berpengaruh positif dan signifikan adalah sebanyak 4 hipotesis (H1,H3,H4,H5) dan ada 1 hipotesis (H2) yang tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan berikut penjelasannya :

1. Hasil Efficiency mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Netflix
2. Hasil Reability tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix
3. Hasil Fulfillment mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Netflix
4. Hasil Responsiveness mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Netflix
5. Hasil Compesation mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Netflix

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan pada aplikasi Netflix sehingga apabila ditemukan permasalahan yang dialami pengguna aplikasi, maka dapat diketahui dan segera diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Adanya penelitian ini diharapkan mampu membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian baik dengan menggunakan indikator yang sama maupun berbeda dari sumber teori yang lebih beragam, dan terhadap objek yang berbeda.