BAB VI
PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode EUCS yang terdiri dari variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) aplikasi Netflix di Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan sistem yang dimiliki Netflix telah mampu memenuhi harapan pengguna..
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Ease of Use (kemudahan penggunaan) menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menandakan bahwa kemudahan dalam mengakses aplikasi, berpindah halaman, serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna Netflix. Sementara itu, variabel Content, Accuracy, Format, dan Timeliness juga memberikan kontribusi positif sehingga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

3. Secara keseluruhan, model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinilai mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix dengan cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa metode EUCS efektif digunakan sebagai alat evaluasi untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi streaming seperti Netflix.

   Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan telah mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi Netflix secara memadai sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan aplikasi di masa mendatang.

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka berikut beberapa saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

1. Pihak pengelola aplikasi Netflix disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan (Ease of Use), karena aspek ini terbukti menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam hal navigasi aplikasi dan akses fitur.Pengembangan pada aspek *Content*, *Accuracy, Format,* dan *Timeliness* juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar informasi yang disajikan semakin akurat, mudah dipahami, dan tepat waktu sesuai kebutuhan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar metode EUCS serta memperluas wilayah dan jumlah responden penelitian, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih

komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Netflix.