

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil analisis pada data penelitian pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna aplikasi netflix, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel independen kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix pada mahasiswa/i FEB Universitas Nasional. Jika Kualitas Layanan meningkat maka Kepuasan Pengguna meningkat. Jika Kualitas Layanan menurun maka Kepuasan Pengguna semakin menurun.
2. Berdasarkan hasil pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel independen Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix pada mahasiswa/i FEB Universitas Nasional. Jika Kemudahan Penggunaan Aplikasi meningkat maka Kepuasan Pengguna meningkat. Jika Kemudahan Penggunaan Aplikasi menurun maka Kepuasan Pengguna semakin menurun.
3. Berdasarkan hasil pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel independen Persepsi Harga (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix pada mahasiswa/i FEB Universitas Nasional. Jika Persepsi Harga meningkat maka Kepuasan Pengguna meningkat. Jika Persepsi Harga menurun maka Kepuasan Pengguna semakin menurun.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian melalui penjelasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk memberikan saran kepada perusahaan dan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Strategi Kualitas Layanan yang dilakukan oleh Netflix sudah terlihat baik karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pengguna, namun Netflix juga

harus fokus pada *Reability* (Kehandalan) sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pengguna.

2. Strategi Kemudahan Penggunaan Aplikasi yang dilakukan oleh Netflix sudah terlihat baik karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pengguna, namun Netflix juga harus fokus pada Kejelasan dan Pemahaman sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pengguna.
3. Strategi Persepsi Harga yang dilakukan oleh Netflix sudah terlihat baik karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pengguna, namun Netflix juga harus fokus pada Kewajaran Kebijakan Harga dan Pelanggan Membayar Harga yang Wajar sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pengguna.

