

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian, dapat dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, serta pembahasan yang didukung oleh konsep, teori, penelitian yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SPOTIFY PREMIUM PADA GENERASI-Z DI WILAYAH PASAR MINGGU” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Spotify Premium pada Generasi-Z di Wilayah Pasar Minggu.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Spotify Premium pada Generasi-Z di Wilayah Pasar Minggu.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Aplikasi Spotify Premium pada Generasi-Z di Wilayah Pasar Minggu.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dan kesimpulan sebelumnya, penulis akan memberikan beberapa saran guna bermanfaat serta menjadi pertimbangan bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Spotify dapat memastikan bahwa harga yang mereka tawarkan sebanding dengan layanana yang mereka berikan kepada pelanggan. Dengan menggunakan strategi pemasaran, seperti diskon untuk pelajar atau paket keluarga dapat memastikan bahwa harga yang mereka tawarkan sebanding dengan layanan yang mereka berikan. Selain itu, dapat meningkatkan stabilitas aplikasi, serta fitur personalisasi seperti rekomendasi musik perlu terus dikembangkan agar pelanggan tetap merasa puas, dan fitur pencarian yang lebih intuitif sehingga dapat membantu pelanggan dalam kemudahan menggunakan aplikasi.
2. Penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan faktor atau variabel lain seperti *brand image*, promosi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

