

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pengolahan data diatas, yang peneliti lakukan terhadap keputusan berlangganan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Variabel *e-service quality* dan *user experience* terhadap keputusan berlangganan secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berlangganan dengan besar pengaruh sebesar 53,2% sementara sisanya sebesar 46,8% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun persamaan regresi adalah $Y = 9,811 + 0,486 X_1 + 0,395 X_2 + e$
2. Variabel *e-service quality* terhadap keputusan berlangganan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berlangganan dengan besar pengaruh sebesar 46,3% sementara sisanya sebesar 53,7% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun persamaan regresi adalah $Y = 14,157 + 0,866 X_1$
3. Variabel *user experience* terhadap keputusan berlangganan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berlangganan dengan besar pengaruh sebesar 46,8% sementara sisanya sebesar 53,2% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang

tidak diteliti. Adapun persamaan regresi adalah $Y = 15,420 + 0,683X^2$

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam pengolahan data diatas, yang peneliti lakukan terhadap keputusan berlangganan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *E-service Quality* dan *User Experience* terhadap keputusan berlangganan pada pengguna aplikasi Disney+Hotstar sudah cukup tinggi dan harus di tingkatkan lagi, disarankan agar perusahaan Disney+Hotstar memberikan masukan dalam menghadapi masalah yang dihadapi pengguna kepada *customer service* agar lebih cepat menghadapi permasalahan pengguna serta memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan, supaya meningkatkan juga *experience* positif dan memberi ulasan positif terhadap aplikasi Disney+ Hotstar.
2. *E- service Quality* terhadap keputusan berlangganan pada pengguna aplikasi Disney+Hotstar sudah cukup tinggi, disarankan agar perusahaan untuk meningkatkan *reliability* dengan memperbaiki sistem layanan pada aplikasi Disney+ hotstar agar saat digunakan dapat mengalami minim gangguan serta dapat mempertahankan *personalization* dengan perusahaan terus memberikan layanan secara personal dengan terus menampilkan rekomendasi film melalui *icon* pencarian serta terus memberikan film serta series yang terbaru.

3. *User Experience* terhadap keputusan berlangganan pada pengguna aplikasi Disney+Hotstar rendah, disarankan agar perusahaan untuk meningkatkan *attractiveness* dengan memberikan layanan yang dapat menarik perhatian pengguna ataupun calon pengguna dengan memberikan diskon berlangganan, serta perusahaan dapat mempertahankan *perspicuity* dengan memberikan layanan aplikasi dengan penggunaan yang dapat mudah dipahami serta mudah diakses diperangkat apapun.

