

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Vidio adalah platform streaming online lokal yang dimiliki oleh PT Surya Citra Media Tbk. Vidio menawarkan berbagai jenis konten hiburan, termasuk film, siaran TV, acara olahraga, acara musik, dan tayangan lifestyle lainnya. Selain itu, Tujuan dari Skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menyimpulkan atas apa hal hal yang membuat pengguna merasa puas dan loyal terhadap layanan Aplikasi Vidio. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor yang membuat keberhasilan aplikasi vidio berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari *E-Service Quality*, *Customer Loyalty* dan *Customer Satisfaction*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis bahwa variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Selain itu *E-Service Quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Kemudian dibuktikan juga bahwa variabel *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*.
2. Faktor yang membuat pengguna puas dengan aplikasi vidio berdasarkan perspektif pengguna yang teruji dari uji hipotesis adalah variabel *E-Service Quality*. Hal ini dibuktikan oleh hasil dari nilai uji hipotesis bahwa variabel *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dan memiliki nilai variabel pada *path coefficient* paling besar terhadap variabel lainnya. Sehingga bisa ditarik kesimpulan

bahwa *Customer Satisfaction* Vidio menunjukkan yaitu para pengguna aplikasi vidio sangat puas dengan aplikasi vidio.

3. *E-Service Quality* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Berdasarkan hasil uji hipotesis memiliki nilai yang signifikan dan positif terhadap *Customer Loyalty*. Sehingga hubungan antara *E-Service Quality (X)* dengan *Customer Loyalty(Z)* memiliki rata rata pengguna aplikasi vidio memiliki niat yang cukup untuk tetap menggunakan aplikasi vidio sebagai salah satu pilihan platform menonton pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan OTT khususnya Vidio pada Aplikasi Vidio agar dapat bisa meningkatkan kepuasan pengguna nya menjadi loyal dan setia kepada Vidio.
2. Bagi pihak Pengembang OTT Vidio dapat mempertahankan dan terus meningkatkan aplikasi dari aspek *E-Service Quality* yang berpengaruh secara langsung kepada kepuasan pengguna Aplikasi Vidio, yang nanti bisa bisa menjadi loyalitas pengguna Aplikasi Vidio
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat khususnya Pengembang *Over The Top Services* di indonesia.