BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak smartpls 3.0, serta pengujian hipotesis melalui teknik bootstrapping terhadap 99 pengguna Disney+ hotstar di Kota Medan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. *E-Service Quality* terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Disney+ Hotstar di Kota Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *E-Service Quality* Disney+ Hotstar, seperti kestabilan sistem, kelancaran fitur, minimnya masalah teknis, serta kemampuan aplikasi berjalan dengan baik, maka semakin tinggi pula tingkat *Customer Satisfaction* yang dirasakan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang positif pada layanan *streaming* digital. Pengguna yang memperoleh layanan yang stabil, lancar, dan dapat diandalkan akan memiliki penilaian yang lebih positif terhadap layanan Disney+ Hotstar, sehingga kepuasan yang dirasakan juga semakin tinggi.
2. *Customer Satisfaction* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna pada pengguna Disney+ Hotstar di Kota Medan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan Disney+ Hotstar, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Kepuasan yang diperoleh melalui pengalaman penggunaan yang baik, layanan yang sesuai dengan harapan, serta kenyamanan selama menggunakan aplikasi dapat mendorong pengguna untuk mempertahankan pilihannya terhadap Disney+ Hotstar dan

mengurangi kecenderungan untuk berpindah ke platform layanan streaming lainnya. Oleh karena itu, *Customer Satisfaction* menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk serta mempertahankan Loyalitas Pengguna terhadap layanan Disney+ Hotstar.

3. *E-Service Quality* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna pada pengguna Disney+ Hotstar di Kota Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik tidak hanya berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mampu mendorong Loyalitas Pengguna secara langsung. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti sistem yang stabil, fitur aplikasi yang berjalan dengan baik, minimnya gangguan teknis, serta kemudahan dalam menggunakan layanan, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan Disney+ Hotstar dan mempertahankan pilihannya terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, *E-Service Quality* merupakan salah satu faktor yang dapat membentuk Loyalitas Pengguna, baik melalui pengalaman layanan yang baik maupun melalui pengaruh langsung terhadap kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan Disney+ Hotstar.
4. *Customer Satisfaction* terbukti berperan sebagai variabel mediasi parsial (partial mediation) dalam hubungan antara *E-Service Quality* dan Loyalitas Pengguna pada pengguna Disney+ Hotstar di Kota Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik dapat meningkatkan Loyalitas Pengguna secara langsung maupun melalui peningkatan kepuasan pengguna. Ketika pengguna memperoleh pengalaman layanan yang stabil, lancar, dan sesuai dengan harapan, maka akan terbentuk kepuasan yang selanjutnya dapat mendorong pengguna untuk tetap menggunakan dan mempertahankan pilihannya terhadap Disney+ Hotstar. Pengaruh langsung *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pengguna yang signifikan ($\beta = 0{,}246$; $p = 0{,}040$) serta pengaruh tidak langsung melalui *Customer Satisfaction* yang juga signifikan ($\beta = 0{,}211$; $p = 0{,}025$) menunjukkan bahwa kepuasan bukan satu-satunya jalur pengaruh,

5. tetapi menjadi salah satu mekanisme penting yang memperkuat terbentuknya Loyalitas Pengguna terhadap Disney+ Hotstar

5.2 Saran

Penelitian ini telah menghasilkan beberapa sarab atau rekomendasi untuk perusahaan dan peneliti berikutnya yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Disney+ Hotstar, hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* maupun Loyalitas Pengguna, serta *Customer Satisfaction* juga terbukti mampu memediasi pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pengguna. Oleh karena itu, Disney+ Hotstar tidak hanya perlu mempertahankan kualitas layanan elektronik yang telah dimiliki, tetapi juga perlu terus meningkatkan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna. Perusahaan perlu meningkatkan stabilitas aplikasi, mengurangi gangguan seperti *buffering*, *loading* yang lama, maupun aplikasi yang keluar secara tiba-tiba (*crash*), serta memastikan seluruh fitur dapat berjalan secara optimal pada berbagai perangkat. Selain itu, Disney+ Hotstar perlu meningkatkan kepuasan pengguna melalui penyediaan pengalaman penggunaan yang nyaman, kualitas streaming yang baik, konten yang beragam dan relevan, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan dalam menangani keluhan secara cepat dan efektif. Dengan meningkatnya kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna, Loyalitas Pengguna terhadap Disney+ Hotstar diharapkan dapat semakin meningkat dan dipertahankan dalam jangka panjang. Saran ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa kualitas layanan elektronik memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pengguna, baik secara langsung maupun melalui hubungan mediasi. Meskipun demikian, masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi Loyalitas Pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel

lain seperti *brand trust, perceived value, customer experience, price perception, content quality, brand image,* atau *customer engagement* agar model penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden, wilayah penelitian, maupun objek penelitian dengan menggunakan platform layanan streaming lainnya sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas Pengguna pada layanan digital.