

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas tentang determinan *willingness to pay* pada pengguna *platform streaming* berlangganan Netflix di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner pada 148 responden. Data karakteristik responden dan analisis deskriptif penelitian diolah dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26, sedangkan pada pengujian data diolah dengan perangkat lunak SmartPLS 3.

Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya guna menjawab rumusan masalah, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Content richness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Semakin tinggi *content richness* yang didapatkan oleh pelanggan *platform streaming* Netflix maka semakin tinggi juga *perceived usefulness* pelanggan terhadap *platform streaming* Netflix.
2. *Interactivity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Semakin tinggi *interactivity* yang dirasakan oleh pelanggan *platform streaming* Netflix maka semakin tinggi juga *perceived usefulness* pelanggan terhadap *platform streaming* Netflix.
3. *Perceived price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to pay*. Semakin tinggi *perceived price* yang dirasakan oleh pelanggan *platform streaming*

Netflix maka semakin tinggi juga *willingness to pay* pelanggan untuk berlangganan *platform streaming* Netflix.

4. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to pay*. Semakin tinggi *perceived usefulness* yang dirasakan oleh pelanggan *platform streaming* Netflix maka semakin tinggi juga *willingness to pay* pelanggan untuk berlangganan *platform streaming* Netflix.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan implikasi praktis dan teoritis sebagai berikut:

### 1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi perusahaan (Netflix) dalam mengambil kebijakan untuk terus membeli film/series terbaru ataupun yang telah berusia sekalipun serta membuat film/series original untuk meningkatkan ragam pilihan dan informasi bagi pelanggan karena didapatkan bahwa keragaman informasi berpengaruh pada manfaat yang dicari pelanggan. Netflix juga diharapkan untuk melakukan peningkatan performa UI/UX pada aplikasi dan *website* agar pelanggan dapat menggunakannya dengan mudah dan mendapatkan film/series yang diinginkan dengan cepat. Selain itu, Netflix dapat menerapkan kebijakan penurunan biaya berlangganan serta meningkatkan kualitas yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan

pelanggan. Dan yang terakhir, Netflix diharapkan dapat terus mengembangkan inovasi-inovasi agar Netflix menjadi *platform streaming* berlangganan yang tepat untuk dipilih pelanggan.

Dilihat dari beberapa penonton yang masih berstatus pelajar atau di bawah umur, Netflix dapat lebih memperhatikan mengenai penyediaan film/series untuk anak di bawah umur dan memberikan saran serta peringatan agar penonton di bawah umur mendapatkan pengawasan dan kontrol dari orang tua/keluarga.

## 2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan akademis pada variabel-variabel yang telah diteliti. Banyaknya pilihan konten dan adanya interaktivitas pada sebuah *platform streaming* akan mempengaruhi apakah pelanggan akan mendapatkan manfaat yang dicari atau tidak. Peningkatan atau penurunan harga berlangganan suatu *platform streaming* akan berdampak pada keinginan seseorang untuk melakukan pembayaran. Harga ini juga dapat beriringan dengan kualitas yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Pelanggan akan mencari manfaat sebelum berlangganan pada *platform streaming*, dimana hal tersebut diharapkan bagi penyedia layanan untuk dapat memberikan manfaat yang dicari oleh pelanggan.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Selama proses penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil dari penelitian, sehingga hasil dari penelitian ini belum dapat dikatakan sempurna. Maka diharapkan kepada peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian dengan topik yang sama pada penelitian ini untuk dapat memperhatikan keterbatasan yang ada agar mampu mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Adapun keterbatasan pada penelitian ini yaitu:

1. Jumlah sampel penelitian masih relatif kecil yaitu 148 responden.
2. Objek pada penelitian ini, yaitu Netflix, hanya merupakan salah satu *platform streaming* berlangganan yang ada di Indonesia.
3. Penelitian ini hanya membahas pengaruh *content richness*, *interactivity*, *perceived price*, dan *perceived usefulness* terhadap *willingness to pay*. Masih terdapat banyak variabel lain yang mempengaruhi *willingness to pay* yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

### 5.4 Saran

Karena penelitian ini terdapat banyak keterbatasan serta ketidaksempurnaan pada penelitian ini, maka berikut beberapa saran agar penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan lebih baik:

1. Diharapkan selanjutnya penelitian dilakukan dalam lingkup yang lebih luas dan dengan sampel yang lebih banyak dari 148 responden agar didapatkan hasil penelitian yang lebih akurat.

2. Diharapkan selanjutnya penelitian dilakukan pada *platform streaming* berlangganan lainnya seperti Viu, iQIYI, Disney+ Hotstar, dan HBO Go.
3. Diharapkan selanjutnya penelitian dilakukan menggunakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi *willingness to pay* seperti *perceived ease of use, free alternatives, lifestyle, perceived sacrifice* dan *free mentality*.

