

## BAB V

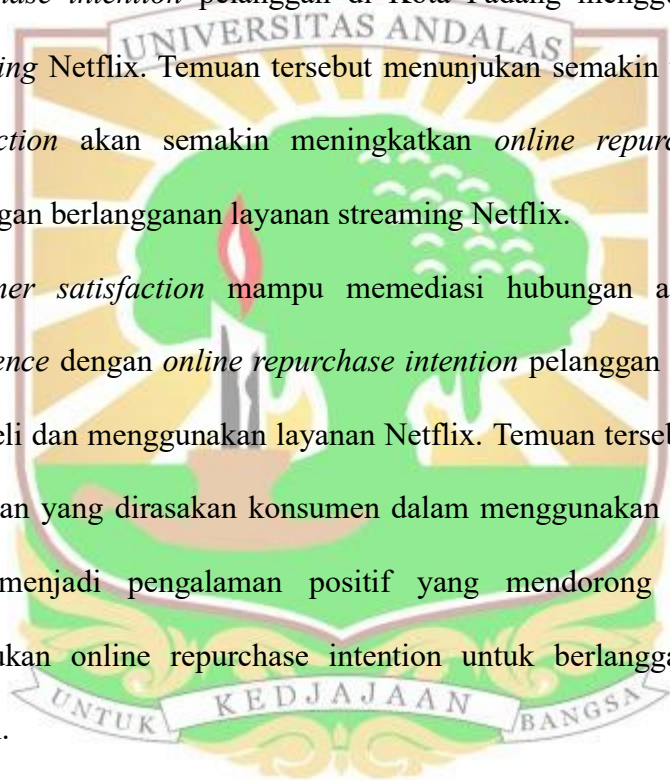
### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer experience* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Kota Padang dalam menggunakan layanan *streaming* Netflix. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan ketika *customer experience* dalam menggunakan layanan *streaming* Netflix cenderung positif atau memberikan kesan yang baik maka akan sejalan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan *streaming* tersebut.
2. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Kota Padang dalam menggunakan layanan *streaming* Netflix. Temuan tersebut menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan online yang dirasakan pelanggan maka sejalan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan *streaming* Netflix.
3. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *online repurchase intention* pelanggan di Kota Padang menggunakan layanan Netflix. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan kepuasan yang semakin tinggi dalam menggunakan layanan akan mendorong menguatnya *online repurchase intention* pelanggan di Kota Padang pada layanan Netflix.

4. *Customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *online repurchase intention* pelanggan di Kota Padang pada layanan *streaming* Netflix. Temuan tersebut menunjukkan semakin positif pengalaman yang dirasakan pelanggan akan semakin meningkatkan *online repurchase intention* pada layanan *streaming* Netflix.
5. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *online repurchase intention* pelanggan di Kota Padang menggunakan layanan *streaming* Netflix. Temuan tersebut menunjukkan semakin tinggi *customer satisfaction* akan semakin meningkatkan *online repurchase intention* pelanggan berlangganan layanan *streaming* Netflix.
6. *Customer satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *customer experience* dengan *online repurchase intention* pelanggan di Kota Padang membeli dan menggunakan layanan Netflix. Temuan tersebut menunjukkan kepuasan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan layanan Netflix akan menjadi pengalaman positif yang mendorong mereka untuk melakukan *online repurchase intention* untuk berlangganan *streaming* Netflix.
7. *Customer satisfaction* memediasi hubungan antara *e-service quality* dengan *online repurchase intention* konsumen di Kota Padang pada layanan *streaming* Netflix. Temuan tersebut menunjukkan ketika pelanggan merasakan *e-service quality* yang tinggi maka *customer satisfaction* akan terbentuk, sehingga hal tersebut menjadi alasan bagi pelanggan untuk



melakukan online repurchase intention berlangganan layanan streaming Netflix.

## 5.2 Implikasi

Sesuai dengan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan diatas maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yaitu:

1. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan *customer experience* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* menggunakan layanan *streaming* Netflix di Kota Padang. Hasil yang diperoleh menunjukkan pengelola layanan *streaming* Netflix harus memberikan pengalaman penggunaan layanan yang berkualitas kepada pelanggan dan menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Langkah tersebut dengan mempertahankan kebijakan dalam penerapan layanan *streaming* saat ini seperti menawarkan *streaming* dengan berbagai resolusi *streaming* yang berbeda, memastikan layanan dapat dinikmati dengan lancar, serta melalui visual dan audio yang berkualitas, hal tersebut tentu menjaga pengalaman positif bagi pelanggan yang menggunakan layanan Netflix, dimana pengalaman positif yang terjaga secara konsisten tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong tindakan pembelian kembali yang dilakukan oleh pelanggan pada *streaming* Netflix.
2. Sejalan dengan hasil pengujian hipotesis juga ditemukan kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut peneliti ingin menyampaikan implikasi praktis kepada penyelenggara layanan *streaming*

Netflix. Bagi pengelola layanan diharapkan dapat menjaga kualitas layanan yang diterima pelanggan saat ini, seperti proses registrasi member dan pembelian paket yang mudah dan cepat, penggunaan layanan *streaming* mudah dan dapat menyesuaikan kondisi umur hingga kualitas layanan *streaming* yang ditawarkan mulai dari kualitas visual atau pun audio kepada pelanggan.

3. Sejalan dengan hasil pengujian hipotesis ditemukan kepuasan memediasi hubungan antara *customer experience* dengan *online repurchase intention* pada layanan *streaming* Netflix. Hal tersebut mendorong peneliti untuk menyampaikan implikasi praktis kepada pengelola layanan, dimana pengelola harus terus mempertahankan kualitas layanan *streaming* yang telah ada saat ini, dan bahkan terus berusaha menyempurnakannya. Melalui layanan yang berkualitas, serta didukung oleh audio dan visual yang jernih tentu akan memberikan pengalaman positif yang mendorong semakin kuatnya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya tidak saja menciptakan keinginan kembali bagi pelanggan untuk membeli dan menggunakan layanan namun lebih dari itu yaitu menciptakan pelanggan yang loyal kepada layanan khususnya *streaming* Netflix.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman penelitian selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu,

keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih di perhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini terbatas pada penggunaan variabel *customer experience*, *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *online repurchase intention*.
2. Responden pada penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan netflix di Kota Padang saja.

#### 5.4. Saran

Sesuai dengan uraian kesimpulan dan implikasi penelitian yang telah dijelaskan diatas maka disarankan:

1. Bagi peneliti dimasa mendatang disarankan untuk mencoba memperluas kriteria umur pengguna layanan *streaming* Netflix dengan menggunakan pelanggan Generasi Y atau Generasi Alpha mengingat distribusi sebaran responden dalam penelitian ini hanya menyentuh pengguna layanan Generasi Z.
2. Bagi peneliti dimasa yang akan datang di sarankan untuk memasukkan variabel *variety seeking* sebagai variabel moderasi antara kepuasan dan *online repurchase intention*. mengingat variabel *variety seeking* juga dapat mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan untuk melakukan pembelian kembali atau tidak.

