

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari *perceived usefulness* sebagai variabel bebas, *continuance intention* sebagai variabel terikat, dan *satisfaction* sebagai variabel mediasi dengan objek penelitian pada pengguna netflix generasi Z di Kota Padang. Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived usefulness* terhadap *continuance intention* berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini membuktikan bahwa Rendahnya persepsi kebermanfaatan yang dirasakan menunjukkan kurangnya niat untuk berlangganan kembali pada aplikasi netflix, pada variabel ini menunjukkan tidak signifikansinya hubungan X1 dengan Y yang artinya data sampel ini tidak berhasil membuktikan hubungan tersebut.
2. *Perceived usefulness* terhadap *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini membuktikan bahwa persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna netflix mampu memberikan rasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh netiflix, artinyaa semakin pengguna netflix merasakan manfaat dari video on demand netflix maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna netflix
3. *Satisfaction* terhadap *continuance intention* berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini membuktikan bahwa rasa puas mampu membuat pelanggan netflix berlangganan kembali, artinya rasa puas yang dirasakan

oleh pengguna netflix atas layanan yang diberikan netflix, mampu meningkatkan niat berlangganan kembali pada pengguna netflix.

4. *Satisfaction* memediasi secara penuh hubungan *continuance intention* terhadap *Perceived usefulness*. Hal ini mengindikasikan bahwa *satisfaction* memediasi penuh hubungan *Perceived usefulness* terhadap *continuance intention*.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa implikasi yang akan dirasakan oleh beberapa pihak terkait yang bisa menjadi referensi terkait *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention*.

Adapun beberapa implikasi pada penelitian ini akan dirinci atas poin berikut:

1. Melalui penelitian ini, dapat diketahui *Perceived usefulness* terhadap *continuance intention* berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini membuktikan bahwa Rendahnya persepsi kebermanfaatan yang dirasakan menunjukkan kurangnya niat untuk berlangganan kembali pada aplikasi netflix. Berdasarkan analisis deskriptif variabel *perceived usefulness* terdapat indikator dengan pernyataan “layanan netflix membantu saya berpikir lebih jernih” memperoleh rata rata TCR terendah yaitu 3, 75 dan 75, 08 hal ini membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan kepada generasi Z di Kota Padang bahwa aplikasi netflix tidak membantu mereka untuk berpikir jernih setelah melakukan aktivitas seharian. Maka dari itu Netflix diharapkan dapat menambahkan fitur “*Relaxation Mode*” yang memutar konten dengan alur cerita yang ringan, atau visual yang

menenangkan, yang dirancang untuk membantu pengguna merasa lebih santai dan berpikir lebih jernih setelah menonton.

2. Melalui penelitian ini, dapat diketahui bahwa *Perceived usefulness* terhadap *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini membuktikan bahwa manfaat yang dirasakan mampu meningkatkan kepuasan pada pengguna netflix oleh generasi Z di Kota Padang. dari hasil olah data terdapat indikator dengan skor rata-rata terendah daripada indikator lainnya yaitu terdapat pada indikator “saya merasa puas dengan layanan netflix” dengan rata rata 3, 62. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna netflix generasi Z di Kota Padang belum sepenuhnya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh netflix tentu hal ini mempengaruhi kepuasan pada pengguna layanan netflix. Oleh sebab itu pentingnya netflix Memastikan kualitas streaming yang tinggi dengan waktu buffering yang minimal sangat penting untuk kepuasan pengguna. Penggunaan teknologi adaptif yang secara otomatis menyesuaikan kualitas video dengan kecepatan internet pengguna akan meningkatkan pengalaman menonton, terutama di daerah dengan koneksi internet yang tidak stabil.
3. Melalui penelitian ini, dapat diketahui bahwa *Satisfaction* terhadap *continuance itention* berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan berperan penting bagi niat penggunaan kembali pada penggunaan netflix di Kota Padang. dari hasil olah data terdapat indikator dengan skor rata-rata terendah daripada indikator lainnya yaitu terdapat pada indikator “saya niat melanjutkan untuk menggunakan

netflix daripada menghentikan penggunaannya” dengan rata rata 4,08 Hal ini mengindikasikan bahwa ada kemungkinan pengguna tidak melanjutkan langganannya dan dapat beralih ke aplikasi video on demand lainnya. oleh sebab itu netflix dapat menawarkan berbagai pilihan paket yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti paket untuk satu pengguna, paket keluarga, atau paket hemat untuk pengguna yang hanya menginginkan akses pada perangkat seluler. Hal ini dapat membuat pengguna lebih memilih untuk tetap berlangganan, terutama jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

4. *Satisfaction* memediasi secara penuh hubungan *continuance itention* terhadap *Perceived usefulness*. Hal ini mengindikasikan bahwa *satisfaction* memediasi penuh hubungan *Perceived usefulness* terhadap *continuance itention*. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan berperan penting dalam hubungan X terhadap Y. Implikasi penelitian ini bahwa kepuasan mampu membuat manfaat yang dirasakan pengguna berbanding lurus dengan niat berlangganan kembali pada pengguna aplikasi netflix di Kota Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Jumlah responden yang hanya 130 orang, tentu masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2. Objek penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan *video on demand* netflix saja, yang mana *video on demand* masih banyak lagi yang digunakan oleh penikmat film yang ada di Indonesia.
3. Dalam proses pengambilan data, terkadang informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner yang dibagikan tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini bisa terjadi karena adanya perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman dari masing-masing responden. Dan faktor lainnya seperti kejujuran dalam mengisi kuesionernya.

5.4 Saran Penelitian

Terdapat beberapa saran yang diberikan dari penelitian untuk dapat menjadi bahan perbaikan pada penelitian selanjutnya, yaitu:

5.4.1 Saran Teoritis

1. Diharapkan penelitian dapat menyebarkan kuesioner dan responden dengan cakupan yang luas tidak hanya satu objek saja, supaya mendapatkan data yang lebih valid
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya yang lebih dirasa sangat mempengaruhi *continuance itention* sehingga dapat memperluas wawasan penelitian yang dilakukan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan observasi ke berbagai aplikasi *video on demand* lainnya yang ada di Indonesia agar hasil penelitian yang diperoleh lebih maksimal.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan kriteria responden yang lebih rinci agar sesuai dengan yang diharapkan.

5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi profil dan karakteristik responden.
6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian untuk mengurangi keterbatasan serta dapat memberikan implikasi lebih banyak lagi.

5.4.2 Saran Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi netflix dapat meningkatkan algoritma rekomendasi sehingga lebih akurat mencerminkan preferensi pengguna. Semakin relevan konten yang disarankan, semakin berguna layanan tersebut dirasakan.netflix diharapkan menambahkan fitur-fitur cerdas seperti *watch later*, *continue watching*, atau daftar favorit yang mudah diakses dan memberikan pengalaman yang lebih lancar.
2. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pertimbangan bagi netflix menawarkan paket harga yang fleksibel dan terjangkau, dengan opsi untuk menyesuaikan langganan sesuai kebutuhan pengguna (misalnya paket keluarga, resolusi yang lebih rendah untuk harga lebih murah, dll).
3. Penelitian ini diharapkan untuk menjadi pertimbangan bagi netflix untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan setia, seperti diskon khusus untuk pengguna lama atau akses awal ke konten baru dan memberikan opsi *bundling* dengan layanan lain (misalnya, Spotify atau platform hiburan lainnya) untuk memberikan nilai lebih dan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan Netflix.