



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kualitas layanan Netflix meningkat.
2. Kesesuaian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila konsumen merasa harga yang ditawarkan oleh layanan Netflix semakin sesuai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Netflix

- a. Netflix harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, meningkatkan dukungan pelanggan, memastikan ada kanal

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



komunikasi yang mudah diakses untuk pelanggan, seperti email, obrolan langsung, atau nomor telepon 24/7, memperbaiki sistem otomatisasi dengan menginvestasikan dalam teknologi otomatisasi yang lebih baik untuk membantu menjawab pertanyaan umum atau memberikan solusi cepat untuk masalah yang sering dihadapi pelanggan, melakukan survei pelanggan secara berkala untuk mendengarkan umpan balik dari pelanggan dan mencari tahu area mana yang membutuhkan perbaikan. Survei secara berkala dapat membantu mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang sesuai, sehingga aspek responsif (*Responsiveness*) yang dimiliki layanan *streaming* Netflix dapat dinilai lebih baik lagi oleh konsumen yang pada akhirnya membuat mereka selalu tertarik untuk berlangganan pada layanan *streaming* Netflix.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Netflix sebaiknya menawarkan harga yang lebih terjangkau kepada konsumen. Misalnya dengan cara dengan mempertimbangkan model *pay-as-you-go*, di mana pelanggan hanya membayar untuk konten yang mereka tonton, seperti model penyewaan *film digital*. Atau hadirkan iklan berbayar, meskipun ini bisa menjadi langkah kontroversial, Netflix dapat menghadirkan opsi untuk menonton iklan berbayar sebagai kompensasi untuk harga berlangganan yang lebih rendah. sehingga harga yang ditawarkan dapat lebih terjangkau oleh konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya seperti kepuasan konsumen, citra merek, promosi dan variabel-variabel lainnya sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.
- b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.