



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada 100 responden untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek”, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel Pengaruh Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek. Artinya, semakin baik ataupun tinggi Kualitas Layanan yang diberikan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin baik ataupun tinggi juga.

Variabel Persepsi Harga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek. Artinya, semakin sesuai Harga dengan Kualitas Layanan yang didapatkan oleh pelanggan, maka hal tersebut akan memberikan Kepuasan kepada Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- Sebaiknya pihak Netflix dapat terus meningkatkan Kualitas Layanan untuk mendapatkan Kepuasan Pelanggan yang lebih baik ataupun tinggi. Karena dengan Kualitas Layanan yang baik ataupun tinggi, pelanggan akan memiliki rasa yang puas selama menggunakan aplikasi Netflix.



- b. Pihak Netflix diharapkan memberikan Harga yang tidak terlampau tinggi, karena Harga adalah salah satu alasan untuk pengguna tetap dan terus menggunakan ataupun berlangganan aplikasi Netflix. Dengan harga yang terjangkau dan kualitas layanan yang baik, maka kepuasan pelanggan pun akan menjadi lebih baik.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk mengembangkan dengan menambahkan variabel-variabel baru yang berkaitan dengan penelitian, sehingga dapat menambah lebih banyak informasi dipenelitian selanjutnya.

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.