

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan data yang telah dianalisis dan dibahas pada bab-bab sebelumnya mengenai Pengaruh Harga, *E-Service Quality*, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek dengan menggunakan *software SmartPLS 4.0*, maka dapat ditarik simpulan bahwa :

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin terjangkau harga paket Netflix dan meningkatnya kesesuaian harga dengan manfaat yang dapat diterima, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan pada paket Netflix memiliki penilaian di mata pelanggannya, yaitu pelanggan di Jabodetabek bahwa harga Netflix dapat bersaing serta sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima pelanggan.
2. *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti *e-service quality* atau kualitas layanan elektronik pada aplikasi Netflix yang lancar, aman, dan unggul dari segi audio, film, situs, *subtitle* akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Jabodetabek. Dapat ditarik simpulan yaitu, semakin baik *e-service quality* yang diberikan Netflix kepada para pelanggannya, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek.
3. Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa promosi seperti iklan, *website*, diskon, media sosial ikut berkontribusi dalam mencapai tingkat kepuasan yang baik pada pelanggan Netflix di Jabodetabek. Maka dapat disimpulkan, semakin baik promosi yang dilakukan Netflix, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggannya.

V.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan penarikan simpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Netflix, Inc. sebagai perusahaan layanan *streaming* perlu mempertahankan harga paket premium yang kompetitif atau memberi tawaran harga yang lebih terjangkau sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Netflix, Inc. sebagai perusahaan layanan *streaming* perlu mengoptimalkan kualitas layanan elektroniknya terutama dari beberapa *review* pelanggan seperti warna *subtitle*, tampilan situs, dan penyesuaian jaringan yang digunakan. Perusahaan dapat mengadakan survei rutin pelanggan melalui media sosial dan *maintenance* situs serta aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan, Netflix, Inc. sebagai perusahaan layanan *streaming* diharapkan membuat diskon paket premium kepada pelanggan serta rekomendasi film melalui *e-mail*. Selain itu, perusahaan perlu mengoptimalkan halaman *website* sehingga pelanggan dapat menemukan informasi yang dibutuhkan, dapat juga melalui media sosial Netflix dengan tujuan untuk mempromosikan film-film yang ada dan memberi banyak informasi melalui profil media sosialnya.
4. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan dapat memberi perkembangan dari penelitian ini dengan tambahan dengan tambahan variabel sehingga menghasilkan keragaman isi penelitian. Selain itu, menyesuaikan indikator-indikator yang relevan dengan keadaan masa kini serta menjangkau responden yang lebih luas.