

BAB IV

PENUTUPAN

Pada bab ini, akan dipaparkan hasil penelitian yang mencakup kesimpulan dan saran yang diperoleh setelah melakukan pengujian dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan. Proses ini melibatkan pemeriksaan yang mendalam terhadap berbagai variabel yang relevan dengan penelitian guna memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang pengaruh *product attributes* dan *variety seeking* terhadap *brand switching* dalam konteks layanan aplikasi *streaming* film Netflix. Dengan demikian, hasil yang didapat diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan Netflix, tetapi juga dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi perusahaan lain di sektor yang serupa.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terkait pengaruh *product attributes* dan *variety seeking* terhadap *brand switching* yang melibatkan 97 responden yang telah melakukan perpindahan langganan dari merek Netflix ke aplikasi *streaming* yang lain, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden mengategorikan variabel *product attributes* Netflix pada kategori sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa atribut produk Netflix seperti kualitas gambar, akurasi *subtitle*, kejelasan audio, dan fitur lain yang ditawarkan oleh layanan ini tidak memenuhi harapan mereka dan cenderung mengecewakan. Dengan demikian, *product attributes* yang dimiliki Netflix seperti kualitas, fitur, dan desain

produk masih perlu banyak perbaikan agar tetap dapat bertahan.

2. Berdasarkan data yang ada, mayoritas responden memiliki kebutuhan *variety seeking* yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa penting untuk memiliki variasi dan pembaruan dalam konten, fitur, dan pengalaman saat menggunakan layanan *streaming*. Tingginya kebutuhan akan variasi ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti konten yang lebih beragam, fitur yang terus diperbarui, serta kualitas layanan yang inovatif menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam memilih platform *streaming*. Dengan persepsi ini, layanan Netflix mungkin perlu mempertimbangkan peningkatan signifikan dalam hal variasi konten dan inovasi fitur untuk tetap menarik minat pengguna.
3. Tingginya persentase responden dalam kategori sangat tinggi dan tinggi menunjukkan bahwa Netflix berpotensi kehilangan pelanggan jika tidak ada peningkatan signifikan pada beberapa aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Beberapa faktor utama yang mendorong kecenderungan *brand switching* ini meliputi kurangnya variasi konten yang relevan, fitur yang kurang inovatif atau sulit diakses, kualitas *streaming* yang tidak stabil, dan kebijakan langganan yang kurang fleksibel atau terasa mahal. Berdasarkan temuan ini, Netflix perlu melakukan perbaikan menyeluruh pada aspek-aspek tersebut untuk mempertahankan pengguna dan meningkatkan loyalitas mereka.
4. *Product attributes* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching* (Y). Saat penilaian atau persepsi konsumen terhadap atribut produk meningkat, maka kecenderungan mereka untuk berpindah ke merek lain

juga meningkat. Artinya, ketika ekspektasi pengguna meningkat terhadap kualitas dan fitur layanan *streaming*, namun atribut produk Netflix dianggap tidak cukup memenuhi preferensi khusus atau kebutuhan jangka panjang pengguna secara konsisten, maka mereka mungkin terdorong untuk mencoba alternatif platform lain yang lebih sesuai.

5. *Variety seeking* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching* (Y). Semakin tinggi kecenderungan konsumen untuk mencari variasi atau mencoba pengalaman baru, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk berpindah ke platform *streaming* lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasa kurang puas dengan variasi konten atau fitur yang disediakan oleh Netflix, maka mereka akan rentan untuk beralih ke penyedia layanan *streaming* lain yang dianggap dapat memenuhi keinginan tersebut.
6. *Product attributes* (X1) dan *variety seeking* (X2) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching* (Y). Dengan kata lain, ketika atribut produk yang ditawarkan oleh Netflix dianggap kurang menarik atau tidak memenuhi ekspektasi konsumen, ditambah dengan dorongan untuk mencari variasi dalam pengalaman hiburan mereka, maka konsumen akan cenderung beralih ke platform lain yang dianggap lebih memenuhi kebutuhan mereka.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat sejumlah saran yang dapat dipertimbangkan dan diterapkan oleh Netflix Inc. untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan sehingga mengurangi tingkat perpindahan merek ke aplikasi *streaming* yang lain. Dengan mempertimbangkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan tersebut:

1. Dalam penelitian yang telah dilakukan, terdapat lima item pernyataan pada variabel *product attributes* yang perlu diberikan perbaikan. Item tersebut meliputi, kualitas gambar penayangan di Netflix seringkali buram atau tidak tajam, terjemahan (*subtitle*) di Netflix beberapa kali kurang akurat dan tidak sinkron dengan audio, ketersediaan fitur layanan Netflix secara keseluruhan kurang lengkap dibandingkan dengan aplikasi *streaming* yang lain, Netflix tidak menyediakan fitur untuk mengatur resolusi gambar atau kualitas penayangan di aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta tata letak menu dan kategori di Netflix mempersulit pencarian konten. Dari keluhan pengguna tersebut, Netflix dapat memperbaiki teknologi video agar gambar tetap tajam meski koneksi internet lambat, serta menyediakan pilihan resolusi seperti SD, HD, atau 4K yang bisa diatur sesuai kebutuhan pengguna. SD (*Standard Definition*) memiliki resolusi sekitar 480p dengan kualitas standar, HD (*High Definition*) berkisar 720p hingga 1080p dengan tampilan lebih jernih dan detail, sedangkan 4K (*Ultra High Definition*) mencapai 2160p yang menawarkan gambar sangat tajam dan realistis, terutama pada layar besar.

Akurasi dan sinkronisasi *subtitle* perlu ditingkatkan dengan pengecekan rutin dan fitur bagi pengguna untuk melaporkan masalah. Netflix juga sebaiknya menambah fitur menarik, seperti menonton bersama teman secara online (*watch party*), ulasan pengguna, dan unduhan konten berkualitas tinggi. Selain itu, tata letak menu perlu dibuat lebih sederhana dengan kategori yang jelas dan fitur pencarian yang memudahkan pengguna menemukan konten berdasarkan genre, durasi, atau tahun rilis. Perbaikan ini akan membantu meningkatkan kenyamanan, menarik lebih banyak pelanggan, dan mempertahankan pengguna setia.

2. Ditemukan empat item pernyataan pada variabel *variety seeking* yang perlu perhatian lebih oleh Netflix untuk diadakan perbaikan. Item pernyataan yang dimaksud diantaranya, timbul rasa jenuh atau bosan saat mengakses variasi isi konten yang tersedia pada aplikasi Netflix, Netflix tidak memberikan inovasi yang cukup dalam pilihan konten yang ditawarkan dan terasa monoton, harga langganan paket aplikasi Netflix lebih mahal dibandingkan dengan aplikasi *streaming* yang lain, serta ketentuan dan kebijakan aplikasi *streaming* lain tidak menyulitkan pengguna untuk mengaksesnya. Dengan demikian untuk meningkatkan pengalaman pengguna, Netflix perlu menghadirkan variasi konten yang lebih beragam, seperti program dari berbagai genre, budaya, dan negara, serta menambahkan konten interaktif untuk mengurangi rasa bosan. Inovasi dalam pilihan konten juga dapat ditingkatkan melalui pembaruan katalog yang lebih rutin dan kolaborasi dengan kreator lokal maupun internasional untuk menyajikan program yang segar dan unik. Selain itu, Netflix

sebaiknya menawarkan paket langganan yang lebih fleksibel dan terjangkau, seperti paket mingguan atau promosi diskon untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kebijakan yang memudahkan pengguna, seperti akses multi-perangkat yang lebih fleksibel dan sistem pembagian profil yang lebih baik juga perlu diterapkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Dengan perbaikan ini, Netflix dapat memberikan pengalaman yang lebih kompetitif dan memuaskan dibandingkan dengan platform *streaming* lainnya.