

BAB IV

PENUTUP

4.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden yang merupakan pengguna Disney+ Hotstar di Kota Semarang, maka kesimpulan yang didapat adalah:

1. Berdasarkan kategorisasi variabel harga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel harga pada kategori yang sangat terjangkau. Responden menyatakan bahwa harga yang ditawarkan bisa bersaing dengan platform *streaming* lain serta dengan harga yang ditawarkan Disney+ Hotstar sudah memberikan manfaat dan kualitas yang sesuai harapan pengguna. Namun terdapat responden yang mengeluhkan harga Disney+ Hotstar setelah mengalami kenaikan dari harga sebelumnya.
2. Berdasarkan kategorisasi variabel kualitas produk dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel kualitas produk pada kategori yang sangat baik. Responden menyatakan bahwa kualitas performa Disney+ Hotstar menyajikan visualisasi bagus dan *sound effect* yang mendukung. Kemudian fitur premium memuaskan dengan adanya konten eksklusif, dan multi profil. Selain itu Disney+ Hotstar dapat membaca algoritma tontonan yang disukai, serta memberikan pengalaman menonton dengan gaya visual yang khas. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian konten yang ada dengan konten yang diharapkan ditambah dengan kendala yang dihadapi.

3. Berdasarkan kategorisasi variabel *electronic word of mouth* dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel *electronic word of mouth* pada kategori yang baik. Responden menyatakan bahwa banyak ditemui interaksi antar pengguna Disney+ Hotstar di internet, banyak ulasan yang positif pengguna mengenai produk, dan terdapat pertukaran informasi mengenai produk yang bermanfaat. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh masih adanya ulasan negatif tentang Disney+ Hotstar yang beredar di internet.
4. Berdasarkan kategorisasi variabel keputusan pembelian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikannya pada kategori yang sangat baik. Responden menyatakan bahwa pembelian Disney+ Hotstar dilakukan atas dasar kebutuhan dan keinginan agar dapat menonton konten yang disukai, serta telah yakin dalam membeli karena melakukan pertimbangan keunggulan dan kekurangan masing-masing platform sebelum melakukan pembelian. Namun, terdapat responden yang kurang setuju karena masih perlu waktu berpikir lama, sehingga sulit dalam memutuskan berlangganan.
5. Variabel harga (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Hal ini menunjukkan semakin terjangkau harga produk, maka keputusan pembelian akan semakin meningkat.
6. Variabel kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Disney+ Hotstar, maka dapat meningkatkan keputusan pembelian.

7. Variabel *electronic word of mouth* (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Hal ini menunjukkan semakin baik *electronic word of mouth* yang beredar di internet, maka semakin tinggi juga daya tarik konsumen untuk membuat keputusan pembelian.
8. Variabel harga, kualitas produk, dan *electronic word of mouth* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa ketika harga terjangkau, kualitas produk baik, dan *electronic word of mouth* baik secara bersama-sama, maka akan meningkatkan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen.

4.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan diperoleh, peneliti memiliki beberapa saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Pada hasil penelitian terkait variabel harga masih terdapat nilai item yang berada di bawah rata-rata yaitu terkait keterjangkauan harga yang ditawarkan oleh Disney+ Hotstar. Untuk mengatasinya Disney dapat melakukan pendekatan diferensiasi harga yang lebih fleksibel, dengan menyediakan opsi harga yang lebih bervariasi, seperti langganan harian atau mingguan untuk pengguna yang mungkin tidak ingin berkomitmen pada langganan bulanan atau tahunan. Kemudian menawarkan paket harga yang lebih terjangkau untuk segmen pasar tertentu (pelajar, mahasiswa, atau *family plan*).

2. Pada hasil penelitian terkait variabel kualitas produk masih terdapat beberapa item yang berada di bawah rata-rata terkait *reliability* dan *repairability* yaitu gangguan serta respon penanganannya, untuk mengatasinya Disney+ Hotstar dapat memberikan panduan solusi mandiri bagi pengguna melalui FAQ dan optimalisasi *helpdesk*. Kemudian indikator *durability* mengenai pembaruan rutin pada konten dan indikator *conformance quality* tentang kesesuaian kualitas tayangan serta kesesuaian ketersediaan konten yang dapat diatasi melalui peningkatan kerjasama antara Disney+ Hotstar dengan berbagai studio dan rumah produksi, baik lokal maupun internasional untuk memperbanyak pilihan konten yang lebih beragam dan sesuai dengan keinginan pengguna di berbagai wilayah sehingga bisa mengoptimalkan pembaruan konten secara berkala, baik untuk konten baru maupun pembaruan pada konten yang sudah ada. Berikutnya indikator *form* terkait ukuran aplikasi dan kemudahan menemukan konten yang diinginkan, untuk mengatasinya Disney+ Hotstar dapat menawarkan versi *lite* untuk perangkat dengan ruang terbatas, serta melakukan penambahan filter spesifik dan kategori yang lebih memudahkan pengguna menemukan apa yang diinginkan. Selanjutnya indikator fitur mengenai *watchlist* dan mode *offline*, untuk mengatasinya Disney+ Hotstar dapat menyediakan ukuran file untuk diunduh dengan ukuran lebih kecil dan tidak memberatkan perangkat pengguna.
3. Pada hasil penelitian terkait variabel *electrnoic word of mouth* masih terdapat nilai item yang berada di bawah rata-rata yaitu terdapat penilaian dan ulasan yang negatif pengguna mengenai produk Disney+ Hotstar di internet. Untuk

mengatasinya Disney dapat meningkatkan respon terhadap ulasan negatif dengan memberikan tanggapan yang jelas dan solusi langsung.

4. Pada hasil penelitian terkait variabel kualitas produk masih terdapat nilai item yang berada di bawah rata-rata yaitu mengenai kecepatan dalam memutuskan untuk melakukan pembelian. Untuk mengatasinya Disney+ Hotstar dapat menawarkan trial gratis dengan akses terbatas, sehingga pengguna dapat merasakan pengalaman Disney+ Hotstar terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian, membantu pengguna membuat keputusan lebih cepat.
5. Teruntuk penelitian yang lain, peneliti mengharapkan bisa mengembangkan variabel lain agar lebih baik dalam mengukur tingkat keputusan pembelian. Tujuannya supaya penelitian yang lain bisa lebih menyesuaikan dengan keadaan yang intens kedepannya. Selanjutnya, peneliti berharap kepada penelitian yang akan datang untuk mampu memperoleh sampel yang bervariasi agar data dan analisis yang didapat berbeda.