

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Penelitian dengan judul “Analisis Motif Penggunaan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Netflix Indonesia (Survei pada pengikut akun Instagram @Netflixid)” ingin meneliti bagaimana hubungan motif penggunaan dan tingkat kepuasan. Berbagai tahapan dilakukan agar penelitian ini berjalan dengan lancar hingga menemukan hasil yang mana dimulai dari teori uses & gratification, penentuan dimensi, indikator, serta pernyataan. Kemudian menyebarkan survei kepada 300 responden yang kemudian menganalisis data secara mandiri dengan SPSS versi 26. Setelah itu, mendapati beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Adanya hubungan positif antara Motif Penggunaan dan Tingkat Kepuasan pengguna Netflix dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menandakan hubungan variabel yang signifikan serta nilai korelasi sebesar 0,865 dan termasuk pada kategori sangat kuat.
2. Terdapat dimensi tertinggi dalam Motif Penggunaan & Tingkat Kepuasan pada media *streaming* Netflix yaitu dimensi Hiburan (0,793), Informasi (0,764), dan Interaksi & Integritas Sosial (0,744).

5.2 Saran

Setelah penjabaran hasil penelitian dan kesimpulan, maka dari itu terdapat beberapa saran dengan sudut pandang akademis dan praktis yang dapat diberikan:

5.2.1 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi peneliti selanjutnya jika ingin meneliti topik yang sejenis, antara lain:

- a. Metodologi penelitian dapat dikembangkan, semisal adanya mix method atau teknik penggabungan kedua metode penelitian. Hal ini dapat dilakukan dengan metode survei dan wawancara / FGD (Focus Group Discussion) sehingga memperoleh hasil yang lebih luas dan dapat dijadikan sebagai acuan tambahan bagi peneliti selanjutnya.

- b. Diharapkan penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan variabel dari media massa lainnya seperti media musik dan media cetak karena memiliki dimensi yang lebih beragam. Beberapa diantaranya terdapat dimensi pengawasan, kegunaan, dan ekspresif supaya bisa memperoleh wawasan yang lebih tajam.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, terdapat beberapa saran untuk objek penelitian Netflix yang dapat menjadi referensi kedepannya:

- a. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, diketahui bahwa dimensi Identitas Pribadi menjadi dimensi dengan tingkat motif dan kepuasan terendah. Maka dari itu, Netflix dapat melakukan upgrade khusus personalisasi profil pengguna sehingga pengguna dapat lebih leluasa ketika menggunakan Netflix.
- b. Netflix memiliki user journey yang modern, namun interaktivitas pada media streaming ini masih tergolong minim. Walaupun sudah memiliki fitur ‘mobile games’, disarankan Netflix dapat meningkatkan interaksi sosial antar pengguna



sehingga adanya peluang untuk saling berbagi dan diskusi secara aktif terkait acara TV/ film di Netflix.

- c. Netflix dapat memberikan eksplorasi lebih ke pelanggan dengan menyediakan 'request box'. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa didengar, yang mana apabila pelanggan tidak menemukan sebuah acara TV, film, atau yang lainnya maka dapat melakukan *request* namun dengan syarat dan ketentuan sesuai dengan kriteria Netflix apabila sudah merasa mampu untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- d. Netflix dapat meningkatkan kebutuhan informasi bagi para pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan update terbaru mengenai informasi terkini yang berkaitan dengan fenomena dunia dan sekitarnya sehingga Netflix dapat menjadi terobosan terbaru seperti yang biasa ditemukan pada televisi tradisional.
- e. Netflix dapat mempertahankan fitur- fitur yang kini sudah ada dan disukai oleh pelanggan dan bila perlu dapat dikembangkan lebih baik lagi pada masa mendatang.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA