



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dan analisis data pada penelitian ini, peneliti dapat memberikan kesimpulan atas hasil yang diperoleh, antara lain:

1. *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Continuance Intention*

Hasil ini disimpulkan bahwa ketika pengguna merasakan kegunaan platform VOD Prime Video mulai dari konten, harga, dan *service* maka berdampak pada niat melanjutkan langganan. Kelanjutan ini ditentukan oleh interaksi dengan platform yang membentuk perilaku pengguna merasakan manfaat VOD Prime Video. Sebaliknya, apabila pengguna tidak merasakan manfaat Prime Video maka mereka akan menghentikan penggunaan langganan Prime Video.

2. *Confirmation* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil ini disimpulkan bahwa ketika pengguna merasa kegunaan layanan Prime Video sudah terpenuhi atau mereka menemukan manfaatnya melebihi ekspektasi awal maka akan menjadikan sebuah pengalaman penggunaan yang secara positif akan terkonfirmasi dan dapat membentuk ekspektasi di masa mendatang. Ekspektasi penggunaan ini dilihat dari sisi konten, harga, dan *service*. Sebaliknya apabila layanan VOD Prime Video tidak memenuhi ekspektasi pengguna maka mereka tidak merasakan kegunaan dan mengakibatkan tidak lanjut berlangganan Prime Video.

3. *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Satisfaction*

Hasil ini disimpulkan bahwa apabila penyedia VOD Prime Video dapat menekankan kualitas konten atau manfaat layanan seperti harga dan *service* pada pengguna dan kemudian mereka merasakan kegunaan layanan VOD Prime Video terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi VOD Prime Video. Sebaliknya jika Prime Video tidak memenuhi ekspektasi kegunaan sejak awal, pengguna tidak akan merasa puas terhadap layanan yang disediakan.

4. *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Continuance Intention*

Hasil ini disimpulkan bahwa penting untuk mempertahankan kelanjutan pengguna berlangganan, sehingga untuk mempengaruhi perilaku pelanggan agar tetap melanjutkan langganan penyedia perlu meningkatkan kepuasan konsumen melalui interaksi dengan VOD Prime Video atau pengalaman sebelumnya dan membuat mereka yakin untuk terus berlangganan Prime Video. Hal ini dikarenakan kepuasan menjadi salah satu pendorong utama dalam keputusan pembelian kembali. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasa puas dengan layanan VOD Prime Video maka tidak memiliki niat untuk melanjutkan penggunaan.

5. *Confirmation* berpengaruh terhadap *Satisfaction*

Hasil ini disimpulkan bahwa pengguna akan menerima VOD Prime Video apabila penyedia Prime Video memenuhi ekspektasi awal pengguna mengenai konten, harga, dan *service* sesuai dengan realita yang berasal dari interaksi kegunaan layanan atau pengalaman yang terkonfirmasi maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya jika pengguna tidak terkonfirmasi dengan pengalaman

sebelumnya maka mereka tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan Prime Video.

6. *Enjoyment* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* dan *Continuance Intention*

Hasil ini disimpulkan bahwa *enjoyment* tidak berpengaruh karena disebabkan oleh faktor harga yang membuat responden mempertimbangkan niat untuk melanjutkan berlangganan atau tidak memiliki niat langganan. Meskipun responden hanya berfokus pada kegunaan yang dirasakan pada layanan VOD Prime Video, namun mereka tidak memperdulikan *enjoymentnya*, sehingga apabila harga yang ditawarkan mahal maka mereka tetap tidak akan merasa *enjoy* dengan VOD Prime Video.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Dalam hasil penelitian ini, peneliti mengajukan saran kepada Amazon Prime Video atas dasar *Continuance Intention* pada *Perceived Usefulness*, *Confirmation*, dan *Satisfaction* pada faktor konten, harga, dan *service*, sebagai berikut:

1. Prime Video harus meningkatkan niat kelanjutan pengguna berlangganan dengan cara melakukan peningkatan pada kegunaan layanan dengan memperhatikan faktor konten. VOD Prime Video harus *up-to-date* atau memperbanyak membuat film atau series yang bisa menjadi karakteristik tersendiri yang membedakan dengan platform VOD lain seperti membuat serial orisinal berdurasi pendek yang harus ditekankan pada konsumen. Selain itu, untuk melengkapi konten tersebut, Prime Video harus menambahkan fitur baru sebagai

pelengkap dalam konten saat konsumen menonton seperti kualitas resolusi video dan video call layaknya zoom yang bisa menonton bersama sambil bertatap muka secara online. Hal ini untuk membuat konsumen yakin dan memiliki pengalaman yang memuaskan pengguna terhadap VOD Prime Video.

2. Prime Video juga dapat memperhatikan faktor kedua yaitu harga. Semakin tinggi layanan VOD yang menawarkan film atau acara populer maka bisa mengakibatkan harga menjadi naik. Oleh karena itu, Prime Video harus mengadakan beragam promosi menarik seperti promo *bundling package*, iklan, dan membuat *event* atau pameran. Promo ini dilakukan untuk menjangkau lebih banyak pengguna dan untuk mempertahankan pengguna berlangganan.
3. Prime Video harus memaksimalkan faktor *service* yang ditawarkan untuk menjalin hubungan baik dengan antar pengguna atau membuat mereka tetap terus menggunakan VOD Prime Video yaitu menambah layanan fitur interaktif yang belum pernah ada dalam aplikasinya berupa fitur *comments*. Fitur ini perlu dipertimbangkan oleh penyedia Prime Video karena mempertahankan konsumen dan mendorong keterlibatan mereka dalam jangka waktu panjang sangat penting.

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Pada hasil penelitian ini, peneliti mengajukan saran untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian mengenai VOD Prime Video sebagai berikut:

1. Peneliti yang mempunyai ketertarikan dengan konten orisinal dapat menjadi topik penelitian selanjutnya dengan meneliti orisinal konten

Prime Video di Indonesia, yang dimana juga beberapa konten lokal yang baru telah masuk ke dalam platform Prime Video.

2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang berfokus pada layanan VOD Prime Video seperti *service* yang menjadi pembeda dengan VOD lain berupa *streaming game Twitch Prime*. Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut karena semakin banyak layanan VOD yang bertambah semakin sulit persaingan, sehingga penyedia VOD harus memiliki karakteristik yang membedakan untuk menarik konsumen.
3. Peneliti selanjutnya dapat memasukkan informasi tambahan pada screening responden berkaitan dengan pengguna yang tidak berlangganan VOD Prime Video hingga saat ini. Screening ini dibutuhkan untuk dapat mengetahui lebih detail responden yang masih berlangganan dan responden yang sudah tidak berlangganan Prime Video.

