

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan terhadap pelanggan Netflix di Jakarta Timur, dapat disimpulkan beberapa sebagai berikut:

1. Variabel *pus*, *pull* dan *mooring* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *switching intention* di wilayah Jakarta Timur. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut dapat dilihat dari nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel yaitu  $12,631 > 2,70$  dan  $\text{sig } 0,027 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima. Besarnya pengaruh sebesar *R square* ( $R^2$ ) 0,283 atau (28,3%), dan tersisa (71,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Variabel *push* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *switching intention* ( $Y$ ). Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut dapat dilihat dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,884 > 1,984$  dan  $\text{sig } 0,038 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima. Besarnya pengaruh sebesar *R Square* (7,8%) dan tersisa (92,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Variabel *pull* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan yang terhadap *switching intention* ( $Y$ ). Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut terbukti dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $5,030 > 1,984$  dan  $\text{sig } 0,024 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima. Besarnya

pengaruh sebesar *R square* ( $R^2$ ) 0,205 (20,5%), menunjukkan adanya pengaruh antara *pull* terhadap *switching intention* secara bersama-sama. Sedangkan sisanya (79,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam analisis uji hipotesis ini.

4. Variabel *mooring* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang terhadap *switching intention* ( $Y$ ). Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut terbukti dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $5,057 > 1,984$  dan  $\text{sig } 0,033 > 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima. Besarnya pengaruh sebesar *R square* ( $R^2$ ) 0,207 (20,7%), menunjukkan adanya pengaruh positif antara *mooring* terhadap *switching intention* secara bersama-sama. Sedangkan sisanya (79,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam analisis uji hipotesis ini.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan analisis data ini yang telah peneliti lakukan terhadap pelanggan Netflix di wilayah Jakarta Timur, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Karakteristik variabel independen terhadap *switching intention*, ada beberapa saran yang dipertimbangkan dan ditingkatkan bagi perusahaan perlu fokus pada dengan memperbaiki kualitas layanan dan konten orisinal lokal berbagai negara agar pelanggan merasa lebih puas. Selain itu, perusahaan harus memastikan bahwa penawaran konten relevan dan sesuai dengan preferensi lokal, serta menawarkan promosi

yang menarik bagi pelanggan. Dengan mempertahankan dan meningkatkan dari berapa faktor yang di atas akan mengurangi pelanggan untuk niat beralih.

2. *Push* memiliki pengaruh yang baik terhadap *switching intention*, dilihat dari pertanyaan 12 dengan nilai 3,83. Netflix perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan, khususnya melalui produksi konten *original* yang berkualitas dan menarik. Salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan produksi berbagai konten lokal Indonesia serta memperluas kerja sama dengan berbagai negara untuk menghadirkan beragam genre dan pendapat budaya. Dengan menambahkan konten-konten tersebut, Netflix dapat menarik perhatian dan meningkatkan kepuasan pada pelanggan, sehingga mengurangi niat untuk beralih ke *platform* lain.
3. *Pull* memiliki pengaruh yang baik terhadap *switching intention*, dilihat dari pertanyaan 2 dengan nilai 4,11. Salah satu strategi yang ditingkatkan adalah meningkatkan jumlah dan kualitas konten lokal, serta menghadirkan serial atau film eksklusif yang relevan dengan minat pasar Indonesia. Jika dibandingkan dengan Disney+ Hotstar dan Prime Video, Netflix unggul dalam variasi genre dan banyaknya konten orisinal global. Namun, Disney+ Hotstar memiliki keunggulan melalui ekosistem eksklusifnya yang mencakup merek terkenal seperti Marvel, Star Wars, dan Pixar, sementara Prime Video menarik perhatian dengan serial eksklusifnya dan integrasi dengan layanan Amazon. Dengan

menyediakan berbagai konten yang relevan dan memberikan promosi yang menarik untuk pelanggan akan mengurangi niat beralih yang lain.

4. *Mooring* memiliki pengaruh yang baik terhadap *switching intention*, dilihat dari pertanyaan 7 dengan nilai 4,02. Netflix memiliki peluang untuk meningkatkan pengalaman penggunanya dengan menambahkan fitur, memperbaiki navigasi aplikasi, serta menciptakan interaksi yang lebih intuitif dan responsif. Selain itu, Netflix dapat menawarkan konten yang lebih menarik agar memberikan pengalaman yang lebih nyaman, menyenangkan, dan mudah diakses, Netflix dapat memperkuat ikatan emosional dengan pelanggan, sehingga mengurangi kemungkinan untuk beralih ke layanan lain.