

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis kepada 384 responden yang berkriteria berupa *followers* instagram Disney Plus Hotstar di Kota Jakarta dan telah berlangganan Disney Plus Hotstar selama satu tahun terakhir mengenai pengaruh *Customer Satisfaction* Disney Plus Hotstar melalui *Customer Experience* (Survey pada *followers* intstagram disney plus hotstar), ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran responden terhadap *customer experience* pada layanan Disney Plus Hotstar termasuk ke dalam kategori tinggi dengan skor tertinggi berada pada dimensi *cognitive*. Sehingga dapat dikatakan Disney Plus Hotstar telah memberikan pengalaman pelanggan yang positif dalam menggunakan Disney Plus Hotstar dengan memenuhi penyesuaian konten film yang pelanggan inginkan. Sedangkan dimensi dengan skor terendah berada pada dimensi *social* yang merupakan pengaruh sosial terhadap reaksi ataupun dorongan dalam menggunakan Disney Plus Hotstar. Maka dapat diartikan bahwa dimensi *social* belum memberikan pengalaman atau pengaruh baik bagi pelanggan Disney Plus Hotstar.
2. Kemudian Gambaran responden terhadap *customer satisfaction* pada layanan Disney Plus Hotstar berada pada kategori tinggi dengan skor tertinggi berada pada dimensi *cognitive* dimana hasil ini memberikan gambaran bahwa pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang diberikan oleh Disney Plus Hotstar dalam memenuhi konten yang disajikan. Kemudian adapun skor terendah berada pada dimensi *physical* dimana dapat disimpulkan bahwa pengguna belum merasa puas dengan interaksi yang diberikan oleh Disney Plus Hotstar.
3. Dari penelitian ini dapat diketahui bahawa *customer experience* memiliki pengaruh yang signifikan dan bersifat positif terhadap *customer satisfaction*. Artinya, apabila *customer experience* mengalami peningkatan maka sejalan dengan itu *customer satisfaction* terhadap layanan Disney Plus Hotstar juga akan mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya.

## 5.2 Saran

Merespon hasil penelitian, pembahasan, hingga kesimpulan yang diperoleh mengenai *Customer Satisfaction* Disney Plus Hotstar di Kota Jakarta melalui *Customer Experience* maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

4. Disney Plus Hotstar dapat terus menambah jumlah pelanggan dengan memaksimalkan *customer experience* melalui dimensi *Social* dimana Disney Plus Hotstar dapat memperbanyak kerjasama dengan para influencer ataupun mengagandang brand ambassador yang saat ini sedang berpengaruh di berbagai lapis kalangan masyarakat dengan mempublish melalui media sosial ataupun pada media lainnya. Dengan demikian diharapkan dapat mendorong pelanggan dalam menyebarkan secara *word of mouth* terhadap minat pengguna dalam menggunakan Disney Plus Hotstar sehingga pengguna Disney Plus Hotstar dapat meningkat.
5. *Customer satisfaction* dapat ditingkatkan melalui dimensi *Physical* dimana Disney Plus Hotstar dapat lebih meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan seluruh rangkaian tahapan yang ada pada platform sehingga pengguna memiliki persepsi yang baik mengenai Disney Plus Hotstar. Disney Plus Hotstar juga dapat meningkatkan interaksi baik melalui media sosial atau media lainnya, melalui pengadaan event ataupun melalui pengadaan kegiatan sosial lainnya. Sehingga interaksi tersebut dapat memberikan dampak positif bagi lingkungan sosial dalam menggunakan Disney Plus Hotstar yang dapat meningkatkan *customer satisfaction*. *Experience*, *Brand Trust*, *Brand Awareness* atau *Brand Image*. Kemudian peneliti selanjutnya dapat mempelajari perilaku responden pada objek dan demografi yang berbeda.