

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka bisa disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar pelanggan platform *streaming mobile application* Vidio adalah berjenis kelamin perempuan, berusia 18 - 24 tahun, telah menyelesaikan pendidikan SMA/ sederajat, dan memiliki pengeluaran Rp 500.000 - Rp 1.000.000 dalam satu bulan. Memiliki status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berdomisili di wilayah Jawa di luar Jabodetabek serta memiliki langganan platform Netflix. Paket langganan Vidio platinum 30 hari telah berlangganan Vidio selama lebih dari enam bulan, yang menonton 3 - 4 kali dalam satu minggu. Ketika menonton dalam satu hari, sebagian besar pelanggan menghabiskan waktu 1 - 2 jam dan lebih suka menonton konten film luar negeri, *vidio original series*, dan film lokal.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan rekomendasi yang dapat diterapkan pada *streaming mobile application* Vidio yaitu strategi penargetan pemirsa wanita 18-24 tahun, konsistensi dalam mengumpulkan umpan balik dari pengguna, memudahkan pengguna dalam mencari dan menemukan konten sesuai preferensi, meningkatkan keandalan dan kemudahan penggunaan, menghadirkan pengalaman visual yang mendalam, meningkatkan pengalaman pelanggan melalui personalisasi.
3. *User experience* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *streaming mobile application* Vidio. Setiap peningkatan satu unit *user experience* diperkirakan *customer satisfaction* akan meningkat sebesar 0,379 unit. Hal ini membuktikan bahwa semakin tingginya *user experience* maka dapat meningkatkan *customer satisfaction*.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dideskripsikan berikut hal-hal yang dapat diimplikasikan oleh pihak PT Vidio Dot Com.

1. Mayoritas karakteristik pelanggan telah diuraikan pada simpulan, maka perusahaan dapat menerapkan strategi-strategi dengan menargetkan pemirsa wanita berusia 18 – 24 tahun yang merupakan pasar yang besar dan terus berkembang untuk layanan *streaming*. Menyediakan lebih banyak konten dalam konten *vidio original series*, film luar negeri, dan film dalam negeri yang bertemakan pelajar atau mahasiswa.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa dimensi yang memiliki skor rata-rata baik dari responden, berikut hal-hal yang dapat dipertimbangkan oleh manajerial supaya menjadi skor rata-rata sangat baik.
  - 1) Terkait dimensi *attractiveness*, memudahkan pengguna dalam mencari dan menemukan konten sesuai dengan preferensinya. Kemudian dapat juga meningkatkan kualitas resolusi dan *bitrate* dari konten yang tersedia sehingga dapat menarik lebih pengguna. Menambahkan judul tiap-tiap episode serialnya dan menambahkan deskripsi singkat mengenai episode tersebut untuk menarik pengguna. Apabila memberikan notifikasi, informasi yang diberikan jelas dan dapat dibaca secara keseluruhan untuk menarik pengguna tanpa masuk ke *mobile application* terlebih dahulu.
  - 2) Dimensi *dependability* menyediakan pesan kesalahan yang jelas dan dapat ditindaklanjuti. Hal ini dapat membantu pengguna untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah dengan cepat. Contohnya jika pengguna tidak dapat mengakses konten dikarenakan tidak adanya akses internet *wifi* maka diberikan informasi terkait hal tersebut. Sinkronisasi riwayat tontonan *mobile application* dan desktop lebih *update*. Konsistensi adanya fitur *skip intro* dan *outro* pada tiap serial yang ada, khususnya serial-serial rilisan dulu. Adanya *subtitle* berbahasa Inggris, beberapa manfaatnya yang dirasakan pengguna yaitu belajar bahasa Inggris, untuk WNA di Indonesia yang ingin menikmati konten di *mobile application* Vidio. Mempermudah pengguna memasukan kode langganan di *mobile application* Vidio.

- 3) Terkait dimensi *stimulation* dapat mengimplementasikan visual untuk menggunakan gambar dan video berkualitas tinggi. Dapat menambahkan efek suara dan/atau musik untuk menciptakan pengalaman yang lebih mendalam seperti tersedianya konten dengan kualitas audio *5.1 surround* atau Dolby Atmos. Tersedianya tayangan siaran langsung dengan formal kualitas *1080p60fps* dan *720p60fps*, frekuensi gambar dan resolusi yang lebih tinggi memberikan pengalaman menonton yang lebih imersif dan menyenangkan. Hal ini dapat membantu menarik pengguna dan membuat pengguna tetap terlibat. Tersedianya mode *landscape* untuk perangkat yang memiliki dimensi layar lebih lebar. Siaran langsung dapat ditonton ulang selama 30 detik sebelumnya, hal ini dapat berfungsi apabila pengguna merasa melewatkan hal yang penting pada konten. Terkait *stimulation* juga dapat menambahkan fitur atur kecepatan pada *video player* seperti 0,25x, 0,5x, 1,50x, 2x. Hal tersebut dapat dipertimbangkan untuk menikmati konten lebih fleksibel dan efek gerakan lambat dengan melihat detail-detail kecilnya.
  - 4) Dimensi *customer emotions* dapat menerapkan lebih banyak personalisasikan pengalaman pelanggan, seperti menanyakan minat genre saat awal pendaftaran akun / saat berlangganan dan dapat diubah dalam profil pengguna sehingga konten yang muncul di halaman awal lebih sesuai dengan preferensi pengguna. Kemudian terus memantau umpan balik pengguna untuk mengidentifikasi bagian mana yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, umpan balik dapat dikumpulkan melalui survei, media sosial, dan interaksi layanan pelanggan. Dapat ditampilkannya episode-episode baru pada serial yang sebelumnya ditonton pada halaman beranda, dengan hal itu dapat mempermudah akses pelanggan dalam menikmati serial favoritnya.
3. Fokus pada peningkatan *user experience* dengan melakukan dengan menyediakan *mobile application* lebih mudah digunakan, lebih menarik secara visual, dan lebih personal. Selain itu konsisten dalam mengumpulkan umpan balik dari pelanggan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi mana saja *user experience* dapat ditingkatkan.

### 5.3 Rekomendasi

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, dengan itu peneliti merekomendasi hal-hal berikut ini sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya.

1. Perluas ukuran sampel dengan menyebarkan kuesioner secara merata tiap-tiap daerah di Indonesia sehingga data yang terkumpul lebih beragam. Kemudian juga dapat menerapkan studi longitudinal yang mana penelitian akan peneliti melacak kelompok orang yang sama dari waktu ke waktu dan melihat bagaimana karakteristik langganan platform sampel berubah.
2. Melaksanakan penelitian lanjutan mengenai *user experience* dan *customer satisfaction* pada *streaming mobile application* Vidio dengan menerapkan metode kualitatif teknik pengumpulan data wawancara secara mendalam. Hal ini bermanfaat untuk membangun hubungan dengan partisipan yang lebih cenderung mempercayai peneliti dan membagikan pikiran dan perasaan partisipan secara jujur dan terbuka. Selain itu peneliti mendapatkan pemahaman lebih mendalam karena memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan lanjutan dan mendapatkan informasi yang lebih rinci dari partisipan.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan variabel *user experience* dan variabel *customer satisfaction* dengan menambahkan variabel independen lainnya seperti *content variety*, *content quality*, *customer service*, dan *price*.