

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Information Quality* dengan Repurchase Intention pada pengguna Netflix di Indonesia. Pengguna merasa pengalaman menonton di Netflix sangat memuaskan, dengan konten yang disajikan secara online memiliki kualitas yang tinggi dan informatif. Kemudahan akses dan kepuasan yang dirasakan pengguna menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk terus berlangganan, yang pada akhirnya menghasilkan niat beli ulang yang kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki kontribusi penting dalam mendorong niat beli ulang pada pengguna Netflix.

#### **4.2 Keterbatasan Penelitian**

Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah cakupan geografis yang terbatas hanya pada pengguna Netflix di Indonesia. Fokus pada satu wilayah geografis ini mungkin tidak menggambarkan preferensi dan perilaku pengguna Netflix di negara lain atau wilayah yang berbeda. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti *Information Quality* dan Repurchase Intention, mungkin tidak mencakup semua faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna secara keseluruhan. Pembatasan ini dapat mengurangi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan penelitian ke konteks yang lebih luas atau berbeda. Dari 213 responden yang memenuhi kriteria, hasil penelitian ini mungkin hanya memberikan gambaran sebagian dari perilaku dan preferensi pengguna Netflix di Indonesia, tanpa mencakup variasi yang lebih luas di wilayah atau negara lain.

#### **4.3 Saran**

Salah satu keterbatasan dari penelitian ini adalah ukuran sampel yang relatif kecil dan kurang beragam. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti dapat memperoleh sampel yang lebih besar dan lebih representatif. Hal ini dapat dicapai dengan memperpanjang periode pengumpulan data sehingga memberikan lebih banyak waktu untuk menjangkau responden. Selain itu, penggunaan berbagai metode distribusi kuesioner yang lebih bervariasi akan sangat membantu. Beberapa metode yang dapat dipertimbangkan termasuk pengiriman kuesioner melalui email, memanfaatkan platform komunitas online, serta melakukan promosi melalui iklan online di berbagai media sosial. Dengan pendekatan yang lebih luas dan beragam ini, diharapkan data yang diperoleh akan lebih komprehensif dan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih valid dan reliabel.

#### **4.4 Implikasi Manajerial**

Untuk meningkatkan kualitas informasi dan mendorong niat beli ulang pengguna Netflix di Indonesia, perusahaan perlu mengimplementasikan langkah-langkah strategis yang menyeluruh. Netflix harus memperluas katalog kontennya dengan menambahkan lebih banyak film dan serial yang relevan dengan selera penonton Indonesia serta menyediakan sinopsis yang mendetail dan ulasan kritikus. Selain itu, penggunaan algoritma berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk menganalisis perilaku penonton dan memberikan rekomendasi yang lebih tepat sasaran sangat penting.

Mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang kebutuhan pengguna, serta menjalin kemitraan dengan perusahaan produksi konten lokal dan internasional serta penyedia teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan, juga diperlukan. Netflix juga harus mengembangkan program loyalitas yang memberikan insentif kepada pelanggan setia, seperti diskon dan akses awal ke konten baru. Terakhir, pengoptimalan pengalaman pengguna di platform melalui pembaruan antarmuka yang intuitif, seperti fitur *Watch Together*, akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan

pendekatan ini, Netflix dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang terus berubah.