

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived enjoyment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *attitude towards use*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa jika pengguna merasakan kenikmatan berupa kenyamanan dan kesenangan dalam menggunakan layanan aplikasi Netflix, maka akan membentuk sikap positif pengguna aplikasi Netflix.
2. *Attitude towards use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention to use*. Hal tersebut ditunjukkan bentuk apabila terbentuk sikap yang positif pengguna saat menggunakan suatu layanan *video on demand* aplikasi Netflix, maka seseorang akan memiliki niat berkelanjutan untuk menggunakan layanan aplikasi tersebut.
3. *Subjective norms* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *continuance intention to use*. Hasil tersebut dapat terjadi apabila dalam menggunakan suatu layanan *video on demand* Netflix pengguna memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan yang di lata belakang motivasi intrinsik dan adanya evaluasi saat pascapembelian (penggunaan suatu produk) tanpa didasari pengaruh orang lain. Sehingga tekanan dari orang lain untuk melakukan penggunaan tidak digunakan sebagai pertimbangan untuk membentuk niat berkelanjutan menggunakan suatu layanan aplikasi tersebut.

4. *Perceived behavioral control* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *continuance intention to use*. Hal tersebut diduga karena memiliki kesulitan mengatur waktu untuk menikmati konten-konten yang telah disediakan. Walaupun kualitas Netflix sudah bagus dan sudah dirasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tidak menutup kemungkinan adanya faktor penghambat lainnya seperti keterbatasan waktu yang dimiliki sehingga tidak membentuk niat berkelanjutan menggunakan suatu layanan aplikasi tersebut.

5. *Perceived enjoyment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention to use*. Hal ini menunjukkan bahwa kenikmatan berupa kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan layanan aplikasi Netflix memberikan kepuasan pada pengguna untuk yang akan mempengaruhi kecenderungan niat berkelanjutan menggunakan suatu layanan aplikasi tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian mengenai niat berkelanjutan menggunakan layanan Netflix yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis, agar dapat menghasilkan penelitian yang bermanfaat dan dapat meningkatkan layanan bagi pihak Netflix.

Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor apa saja yang membentuk perilaku untuk menggunakan Netflix (*actual use*) sebelum menuju ke niat berkelanjutan (*continuance intention*). Penelitian selanjutnya juga dapat menganalisis niat berkelanjutan untuk menggunakan Netflix yang mengukur intensitas dan frekuensi penggunaan Netflix. Peneliti dapat menggunakan objek yang berbeda, pada saat ini banyak aplikasi sejenis yang menawarkan layanan *video*

on demand, adapun aplikasi yang baru hadir di Indonesia seperti Disney+ yang belum banyak diteliti, atau dapat menggunakan objek *streaming* berbayar lainnya seperti Joox dan Spotify. Apabila penelitian selanjutnya tetap menggunakan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat memperluas variabel dan memodifikasi dengan pendekatan variabel pada teori lainnya seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yakni dan *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT), atau variabel yang dapat mengukur tentang suatu penerimaan system seperti *perceived playfulness*, *perceived risk*, *user satisfaction* apabila objek yang diteliti berhubungan dengan penggunaan aplikasi *mobile*. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda seperti *snowball* agar sampel yang digunakan lebih banyak dan dapat mewakili populasi dengan lebih baik.

Bagi pihak Netflix sebagai pelopor layanan *streaming video* atau *video on demand*. Dapat memperhatikan konten-konten yang disediakan. Dapat dilihat dari latar belakang banyak pengguna Netflix berhenti berlangganan karena konten-konten yang disediakan tidak menarik. Serta ada konten yang menjadi kontroversi sehingga banyak pengguna berhenti berlangganan secara serentak. Film-film yang mengandung unsur kekerasan, seks, ketelanjangan, obat-obatan terlarang agar disesuaikan pangsa pasar negara yang dituju. Peneliti berharap konten yang disediakan diharapkan mampu memberikan edukasi yang baik. Serta menambah fitur-fitur yang belum ada pada Netflix mengingat kenyamanan dan kesenangan menjadi faktor yang diperhatikan dalam penggunaan layanan *video on demand*.