

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada aplikasi *streaming* Viu. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan aplikasi *streaming* Viu.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan mempunyai peran penting dalam membangun loyalitas pengguna aplikasi *streaming* Viu, dengan adanya pengalaman positif dari kualitas konten, keandalan teknis, dan kemudahan akses pengguna Viu mendorong penggunaan berkelanjutan. Loyalitas ini terlihat dari langganan yang terus-menerus, rekomendasi, dan preferensi terhadap Viu.

2. Kualitas Layanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan aplikasi *streaming* Viu.

Hasil penelitian kualitas layanan memiliki peran sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan Viu, dengan adanya faktor-faktor seperti stabilitas aplikasi, responsivitas, serta konten sebagai penentu utama dalam aplikasi *streaming* Viu. Layanan yang memenuhi ekspektasi meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan aplikasi *streaming* Viu.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa meskipun Viu menawarkan tingkat kualitas layanan yang sudah baik, penelitian menunjukkan loyalitas pelanggan lebih dipengaruhi oleh harga, variasi konten, dan

preferensi individu. Viu perlu menilai ulang pendekatannya untuk fokus pada faktor-faktor yang lebih penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Dari penelitian ini adalah bahwa meskipun Viu telah menyediakan layanan dengan kualitas yang baik, faktor-faktor seperti harga, variasi konten, dan preferensi individu memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Viu perlu mengevaluasi kembali pendekatannya dan lebih fokus pada aspek-aspek yang lebih menentukan dalam membangun loyalitas pelanggan.

4. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan berpengaruh dan signifikan melalui Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Viu melalui kepuasan yang tercipta dari elemen seperti keandalan, kemudahan navigasi, respons cepat, dan fitur unggulan. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk tetap setia dan merekomendasikan Viu, mengokohkan loyalitas sebagai kunci keberlanjutan di pasar *streaming* yang kompetitif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memiliki hasil bahwa kualitas layanan berperan penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan aplikasi *streaming* Viu, di mana kepuasan pelanggan menjadi elemen yang menghubungkan keduanya. Layanan yang memiliki kualitas tinggi, seperti kestabilan aplikasi, kecepatan respons terhadap keluhan atau masalah, serta kemudahan navigasi, terbukti meningkatkan pengalaman positif bagi pengguna. Ketika pelanggan merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, hal ini memperkuat persepsi mereka terhadap citra merek Viu, yang kemudian memberikan pengaruh terhadap

peningkatan kepuasan. Kepuasan pada pelanggan ini, yang tercipta dari kualitas layanan yang memadai dan konsisten, menjadi faktor penggerak utama yang mendorong loyalitas pelanggan, membuat pelanggan menjadi lebih termotivasi agar tetap loyal dalam memanfaatkan layanan dan juga diharapkan akan memberi rekomendasi pada kerabat ataupun orang terdekat mereka.

Untuk itu, perusahaan Viu perlu secara konsisten memastikan bahwa kualitas layanan yang disuguhkan dapat mencukupi kebutuhan serta bahkan melampaui dari harapan para pelanggannya. Ini mencakup menjaga agar aplikasi tetap stabil dan mudah diakses, responsif terhadap segala masukan atau keluhan pelanggan, serta menghadirkan konten yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan. Menyajikan berbagai pilihan konten yang menarik dan relevan serta memudahkan navigasi aplikasi akan semakin memperkuat hubungan antara pelanggan dan Viu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, Viu tidak terbatas hanya pada peningkatan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan, menjadikannya sebagai pilihan utama dalam pasar *streaming* yang sangat kompetitif.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memuat variabel tambahan yang relevan, seperti kualitas layanan, promosi, dan lokasi, yang mungkin mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, yang mana belum dibahas dalam penelitian ini. Penambahan variabel-variabel tersebut akan memberikan pemahaman dan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, serta bagaimana elemen-elemen tersebut berkontribusi pada keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan dan juga menjalin hubungan yang lebih baik dan kuat dengan citra sebuah merek.

Selain itu, disarankan agar penelitian berikutnya melibatkan responden dari berbagai kelompok yang lebih luas untuk memastikan hasil yang lebih representatif dan dapat digeneralisasi dengan lebih baik. Dengan memperluas sampel yang beragam, hasil penelitian akan mencerminkan berbagai preferensi pelanggan dari latar belakang yang berbeda, memberikan wawasan lebih lengkap tentang perilaku konsumen, serta mendukung pembuatan keputusan yang lebih akurat dan strategis dalam mengembangkan layanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.



