

PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NETFLIX

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPOAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

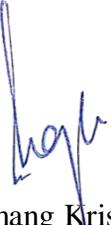
Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Pembimbing II,

Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

Skripsi Oleh Nila Hidayati ini
telah dipertahankan didepan dewan penguji
pada tanggal 24 Februari 2021

Dewan Penguji,


Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Ketua)


Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)


Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

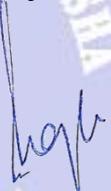
Hari : Rabu
Tanggal : 24 Februari 2021

Ketua Ujian


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Mengetahui,

Sekretaris Ujian


Komang Krisna Heryanda, SE., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Nila Hidayati

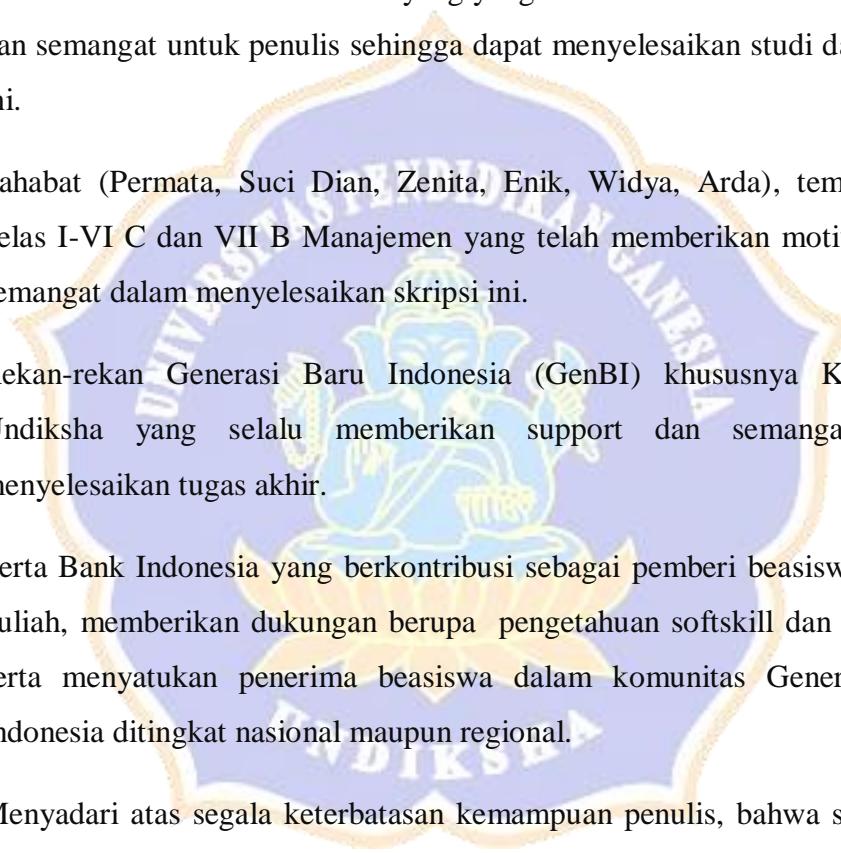
NIM. 1717041095

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelangan Netflix”** Adapun tujuan dari penulis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis ucapan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus sebagai pembimbing I yang telah memberikan bimbingan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- (5) Drs. Wayan Cipta, M.M selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama perkuliahan.
- (6) Rahutama Atidira, S.T., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- (7) Bapak dan ibu dosen di Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

- 
- (8) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
 - (9) Para Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
 - (10) Kepada Ayah dan Ibu tercinta Sugiono dan Harmini, adik tersayang Chairullah Permadi dan Chairunnisa Hafid Aisyah, serta keluarga besar Panti Asuhan Bali Assalam tersayang yang telah memberikan motivasi, doa, dan semangat untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
 - (11) Sahabat (Permata, Suci Dian, Zenita, Enik, Widya, Arda), teman-teman kelas I-VI C dan VII B Manajemen yang telah memberikan motivasi serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
 - (12) Rekan-rekan Generasi Baru Indonesia (GenBI) khususnya Komisariat Undiksha yang selalu memberikan support dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
 - (13) Serta Bank Indonesia yang berkontribusi sebagai pemberi beasiswa selama kuliah, memberikan dukungan berupa pengetahuan softskill dan hardskill, serta menyatukan penerima beasiswa dalam komunitas Generasi Baru Indonesia ditingkat nasional maupun regional.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini baik bentuk maupun isinya masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 24 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Deskripsi Toritis	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	10
2.1.3 Harga	12
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.3.1 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.2 Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.4 Sampel Penelitian.....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data	22
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	25
3.7 Hipotesis Statistik	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Data	33
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	34
4.3 Pengujian Hipotesis.....	38
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.5 Keterbatasan Penelitian	46
4.6 Implikasi Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP	48
5.1 Rangkuman.....	48
5.2 Simpulan.....	49
5.3 Saran.....	49
DAFTAR RUJUKAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 3.2	Konsep Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Ukuran	23
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	26
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden.....	33
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas Data <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	35
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolonieritas.....	36
Tabel 4.4	Hasil Uji Gletzer	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Determinasi.....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Unduhan Aplikasi VoD di Android	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 02. Gambaran Umum Responden.....	58
Lampiran 03. Hasil Data Pernyataan Responden	61
Lampiran 04. Hasil Hasil <i>Output</i> Perhitungan Spss24 For Windows, <i>E-Service Quality</i> (X_1), Harga (X_2), Dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	70

