

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NETFLIX

Oleh
Nila Hidayati, NIM 1717041095
Jurusmanajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh simultan *e-service quality* dan harga terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh parsial simultan *e-service quality* dan harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal dengan teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Subjek penelitian ini adalah pengguna Netflix yang sudah melakukan pembelian paket Netflix Premium. Metode pengumpulan data menggunakan teknik kuisioner dengan skala likert dari 110 responden pengguna Netflix di Indonesia. Objek penelitian ini adalah *e-service quality*, harga, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan (1) secara simultan *e-service quality* dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) secara parsial *e-service quality* dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *e-service quality*, harga, kepuasan pelanggan, *video on demand*

Abstract

This study aims to determine (1) the simultaneous effect of e-service quality and price through customer satisfaction, (2) the partial influence of e-service quality and price through customer satisfaction in Netflix. This design of study is quantitative causal with multiple linear regression analysis method. Subject of this study were Netflix customers that have purchase a premium package. Data collection using a questionnaire with a Likert scale from 110 Netflix users in Indonesia. Object of this study is e-service quality, price, and customer satisfaction. The result of this study indicate that (1) simultaneously e-service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) partially e-service quality and price have positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *e-service quality*, price, customer satisfaction, *video on demand*