

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN *STREAMING*

NETFLIX DI JAKARTA

Oleh :

Nama : **Nadya Shafa Shasqia**

NIM : **28189045**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN *STREAMING* NETFLIX DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Nadya Shafa Shasqia

NIM : 28189045

Jakarta, 15 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Nadya Shafa Shasqia / 28189045/ 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan *Streaming* Netflix di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh besar dalam pembuatan *film*, termasuk industri *streaming online* yang telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu layanan *streaming film* di Indonesia adalah Netflix. Namun, pertumbuhan layanan *streaming film* juga memiliki persaingan yang semakin ketat karena adanya *platform* lain yang menyediakan layanan sejenis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan persepsi harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan harga sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan *streaming* Netflix. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 134 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling (judgement sampling)*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 8.0.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

Nadya Shafa Shasqia / 28189045/ 2023 / *The Influence of Service Quality and Perceived Price on the Purchase Decision of Netflix Streaming Services in Jakarta* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Advances in technology have had a major impact on filmmaking, including the online streaming industry which has experienced tremendous growth in recent years. One of the movie streaming services in Indonesia is Netflix. However, the growth of film streaming services also has increasingly fierce competition because there are other platforms that provide similar services. In facing the increasingly fierce competition, factors such as service quality and price perceptions are important in influencing consumer purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and price perceptions on purchasing decisions for Netflix streaming services in Jakarta.

The theory used to support this research is the theory of service quality, price, and purchasing decisions. In this study, service quality and price are the independent variables and purchasing decisions are the dependent variables.

The object of this research is the Netflix streaming service. The data collection technique used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 134 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach (judgement sampling). The procedure used for model testing and data processing is a structural equation modeling (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 8.0 software.

The conclusion from the results of this study indicate that service quality and price perceptions have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Price, Purchase Decision.





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan *Streaming* Netflix Di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Proposal ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.



5. Cucut dan Andy selaku sahabat terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis selama proses kuliah hingga penyusunan skripsi.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan Proposal hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2023

Penulis

Nadya Shafa Shasqia



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Batasan Penelitian.....	14
E. Rumusan Masalah.....	14
F. Tujuan Penelitian.....	14
G. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teoritis.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	34

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
1. A. Objek Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Variabel Penelitian	38
D. Teknik Pengambilan Sampel	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV	55
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Analisis Deskriptif	58
C. Hasil Penelitian	76
D. Pembahasan	78
BAB V	83
SIMPULAN DAN SARAN	83
A. Simpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1.....	29
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2.....	29
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3.....	30
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4.....	31
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu 5.....	31
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Harga.....	40
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta.....	58
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Berlangganan Layanan <i>Streaming</i> Netflix.....	58
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	60
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel Harga.....	68
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian.....	70
Tabel 4.13	Hasil Evaluasi Model Struktural.....	73
Tabel 4.14	Pengaruh antar Variabel.....	76



DAFTAR GAMBAR

<p>© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>Gambar 1.1</p> <p>Gambar 1.2</p> <p>Gambar 1.3</p> <p>Gambar 1.4</p> <p>Gambar 2.1</p> <p>Gambar 4.1</p> <p>Gambar 4.2</p> <p>Gambar 4.3</p>	<p>Pengguna <i>platform streaming</i> di Indonesia (persentase)..... 5</p> <p>Jumlah pelanggan <i>streaming</i> Netflix di Indonesia 2017 – 2022..... 7</p> <p>Biaya langganan <i>streaming</i> Netflix 2023..... 8</p> <p>Keluhan Pelanggan pada Aplikasi Netflix di Play Store..... 10</p> <p>Kerangka Pemikiran..... 34</p> <p>Logo Netflix..... 57</p> <p>Simbol Netflix..... 57</p> <p>Hasil Pengujian Hipotesis..... 75</p>	
--	---	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Data Kuesioner.....	93
Lampiran 3	Hasil Output.....	107
	1..Uji Validitas.....	107
	2..Uji Reliabilitas.....	108
	3..Profil Responden.....	108
	4..Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	110
	5..Hasil Evaluasi Model Struktural.....	127
	6..Hasil Pengujian Hipotesis.....	127
	7..Pengaruh antar Variabel.....	128

© Himpunan Ilmiah IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

