

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Industri hiburan perfilman telah mengalami perkembangan dan perubahan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh besar dalam pembuatan film. Penggunaan efek visual yang canggih, animasi komputer, dan teknik sinematik baru telah menciptakan pengalaman sinematik yang lebih mendalam dan memikat. Selain itu, penggunaan teknologi *streaming* dan distribusi *digital* telah mengubah cara film dihasilkan, dipromosikan, dan disebarakan ke penonton.

Industri perfilman juga mengalami konsolidasi dengan beberapa perusahaan besar mengakuisisi *studio film* dan *platform streaming*. Hal ini menghasilkan kolaborasi dan persaingan yang lebih intens antara pemain-pemain utama di industri ini. Tren dan jasa hiburan perfilman terus berubah seiring berjalannya waktu. Namun, perkembangan teknologi dan permintaan penonton yang beragam. Salah satunya Industri *streaming online* yang telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir.

Industri *streaming online* sangat kompetitif, dengan banyak perusahaan besar dan startup berlomba-lomba untuk mendapatkan pangsa pasar. *Platform* terkemuka seperti Netflix, Amazon Prime Video, Disney+, Hulu, Apple TV+, HBO Max, dan lainnya



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.



bersaing untuk menarik pelanggan dengan menawarkan konten yang beragam dan eksklusif. Industri *streaming online* terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan tren dan kebutuhan penonton. Inovasi teknologi, konten yang berkualitas, dan pengalaman pengguna yang disesuaikan.

Saat ini, ada beberapa *platform streaming online* yang populer di Indonesia. Berikut adalah beberapa *platform* yang umumnya dianggap paling populer di negara ini.

1. Netflix: Netflix adalah salah satu *platform streaming online* terbesar di dunia, termasuk di Indonesia. Mereka menawarkan berbagai macam konten dari seluruh dunia, termasuk *film*, acara TV, dokumenter, dan program asli Netflix.
2. Disney+: Disney+ adalah *platform streaming* yang diluncurkan oleh The Walt Disney Company. Mereka menawarkan konten dari merek Disney, seperti *film* dan acara TV dari Marvel, Star Wars, Pixar, National Geographic, dan lainnya. Disney+ juga memiliki konten asli eksklusif.
3. Viu: Viu adalah *platform streaming* yang fokus pada konten Asia, termasuk *drama* Korea (K-drama), drama Thailand, drama Jepang, dan konten populer lainnya dari wilayah tersebut. Viu juga menawarkan *subtitle* dalam beberapa bahasa, termasuk Bahasa Indonesia.
4. iflix: iflix adalah *platform streaming* regional yang menawarkan konten lokal dan internasional. Mereka menampilkan *film*, acara TV, dan konten asli dalam beberapa bahasa, termasuk Bahasa Indonesia.

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.



5. Vidio: Vidio adalah *platform streaming* lokal di Indonesia. Mereka menawarkan berbagai macam konten, termasuk *film*, acara TV, program olahraga, dan berita lokal. Vidio juga menyediakan konten dalam beberapa bahasa.
6. WeTV: WeTV adalah *platform streaming* yang berfokus pada drama dan acara TV Asia, termasuk *drama* Korea, *drama* Tiongkok, dan *drama* Thailand. Mereka juga menawarkan *subtitle* dalam Bahasa Indonesia.

Ada beberapa alasan mengapa orang langganan layanan *streaming*, seperti Netflix, Hulu, atau Disney+:

1. Akses ke Konten Luas: Layanan *streaming* menawarkan akses yang luas ke berbagai jenis konten, termasuk *film*, acara TV, dokumenter, dan program asli. Pelanggan dapat menikmati berbagai pilihan hiburan dari berbagai genre dan negara, yang mungkin sulit dijumpai di *platform* tradisional.
2. Kemudahan Akses: *Streaming* memungkinkan penonton untuk menonton konten favorit mereka kapan saja dan di mana saja, asalkan mereka memiliki koneksi *internet* yang stabil. Pelanggan dapat menonton *film* atau acara TV langsung melalui perangkat seperti komputer, ponsel pintar, tablet, atau televisi yang terhubung.
3. Fleksibilitas Menonton: Layanan *streaming* memberikan fleksibilitas dalam menonton konten. Penonton dapat memilih kapan dan di mana mereka ingin menonton, melakukan jeda, atau melanjutkan menonton dari tempat terakhir



yang ditinggalkan. Ini memberikan pengalaman menonton yang disesuaikan dengan preferensi individu.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

4. **Konten Asli dan Eksklusif:** Banyak layanan *streaming* menghasilkan konten asli yang hanya tersedia di *platform* mereka. Serial TV, *film*, dan dokumenter asli ini menjadi daya tarik bagi pengguna yang mencari konten eksklusif yang tidak dapat ditemukan di tempat lain.
5. **Model Langganan Bulanan:** Banyak layanan *streaming* menggunakan model langganan bulanan yang memungkinkan pelanggan mengakses seluruh perpustakaan konten dengan membayar biaya tetap setiap bulan. Model ini memberikan kepastian biaya dan memberikan akses tanpa batas ke konten yang tersedia selama masa berlangganan.
6. **Rekomendasi Personalisasi:** Layanan *streaming* sering menggunakan algoritme untuk memberikan rekomendasi konten yang disesuaikan dengan preferensi penonton. Hal ini membantu pengguna menemukan konten baru yang mungkin menarik bagi mereka, berdasarkan riwayat penontonan dan preferensi yang ditentukan sebelumnya.
7. **Tidak Ada Iklan atau Gangguan:** Layanan *streaming* berlangganan umumnya menawarkan pengalaman menonton yang bebas iklan. Ini berarti penonton dapat menikmati konten tanpa gangguan iklan komersial, yang dapat meningkatkan pengalaman menonton secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil survei Populix, Netflix menjadi aplikasi *video on*

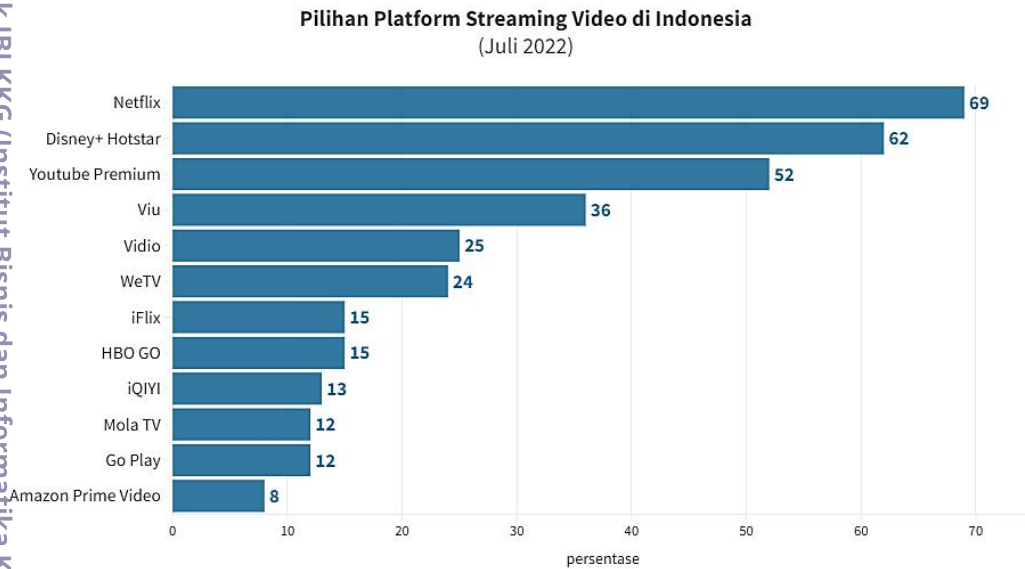
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

demand paling banyak digunakan di Indonesia.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gambar 1.1  
Pengguna platform streaming di Indonesia (persentase)



Sumber: Populix, dalam DataIndonesia.id

Netflix adalah platform streaming konten media yang didirikan pada tahun 1997 oleh Reed Hastings dan Marc Randolph. Awalnya, Netflix berfokus pada penyewaan DVD melalui pengiriman melalui pos. Namun, pada tahun 2007, mereka meluncurkan layanan streaming online yang memungkinkan pengguna untuk menonton film dan acara TV langsung melalui internet.

Seiring waktu, Netflix berkembang menjadi salah satu platform streaming terbesar di dunia. Mereka mengubah cara orang mengonsumsi konten hiburan dengan menawarkan berbagai macam film, acara TV, dokumenter, dan program asli Netflix yang dapat ditonton kapan saja dan di mana saja melalui perangkat yang terhubung ke

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.



internet, seperti komputer, ponsel pintar, dan televisi yang kompatibel.

Salah satu keunggulan Netflix adalah model bisnis langganan bulanan yang memungkinkan pengguna membayar biaya tetap untuk mengakses seluruh perpustakaan konten yang tersedia. Ini berbeda dengan model bisnis tradisional yang biasanya membutuhkan pembelian atau penyewaan individu untuk setiap *film* atau acara TV yang ingin ditonton.

Netflix juga terkenal karena menghasilkan konten asli mereka sendiri, seperti serial drama seperti "*Stranger Things*" dan "*Narcos*", *film* seperti "*Bird Box*" dan "*The Irishman*", serta dokumenter seperti "*Making a Murderer*" dan "*Tiger King*". Konten asli Netflix ini telah meraih banyak penghargaan dan popularitas di seluruh dunia.

Dalam beberapa tahun terakhir, Netflix telah memperluas operasinya ke berbagai negara di seluruh dunia dan memiliki jutaan pelanggan di berbagai wilayah. Mereka juga terus melakukan investasi besar dalam produksi konten baru dan bekerja sama dengan berbagai pembuat konten terkenal di industri hiburan.

Selain itu, Netflix juga aktif dalam pengembangan teknologi dan algoritme untuk memberikan rekomendasi konten yang personal kepada pengguna. Mereka menggunakan data dan analisis untuk memahami preferensi pengguna dan memperbaiki pengalaman menonton mereka.

Secara keseluruhan, Netflix telah membawa perubahan besar dalam cara orang mengonsumsi konten hiburan, menjadi salah satu *platform streaming* paling populer dan inovatif di dunia saat ini.

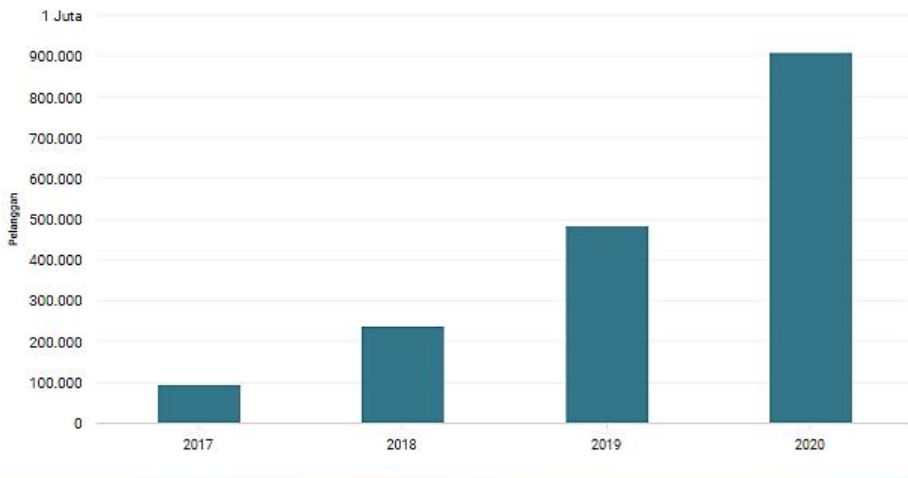
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



Gambar 1.2  
Jumlah pelanggan *streaming* Netflix di Indonesia 2017 – 2022



Sumber: Nakono.com dalam KataData.co.id

Berdasarkan gambar 1.2, pelanggan *streaming* Netflix Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun. Pada 2017, total pelanggan *streaming* Netflix Indonesia mencapai 95 ribu pelanggan. Pada 2018, pelanggan Netflix Indonesia tumbuh 2,5 kali lipat menjadi 237,3 ribu pelanggan.

Pada 2019, jumlah pelanggan Netflix di Indonesia diperkirakan mencapai 482 ribu atau meningkat dua kali lipat dibandingkan 2018. Tahun depan, jumlah pelanggan Netflix diprediksi mencapai 907 ribu pelanggan atau melesit 88,35% dibandingkan dengan 2019.

Data jumlah pelanggan tersebut mengacu pada pelanggan *streaming* dan akun pelanggan yang dapat ditagih secara individu, bukan total pemirsa Netflix yang jumlahnya lebih besar.

Pada Februari 2023, Netflix secara resmi menurunkan harga untuk 2 paket langganannya, yakni Paket *Basic* (dari Rp120.000 menjadi Rp65.000) dan Paket Standar

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.

(dari Rp153.000 menjadi Rp120.000).

**C Hak cipta milik IBI KKG (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.

Gambar 1.3  
Biaya langganan *streaming* Netflix 2023

	Mobile	Basic	Standard	Premium
Monthly price	IDR54,000	IDR65,000	IDR120,000	IDR186,000
Video quality	Good	Good	Better	Best
Resolution	480p	720p	1080p	4K+HDR
Devices you can use to watch	Phone Tablet	Phone Tablet Computer TV	Phone Tablet Computer TV	Phone Tablet Computer TV

HD (720p), Full HD (1080p), Ultra HD (4K) and HDR availability subject to your internet service and device capabilities. Not all content is available in all resolutions. See our [Terms of Use](#) for more details.

Only people who live with you may use your account. Watch on 4 different devices at the same time with Premium, 2 with Standard, and 1 with Basic and Mobile.

Sumber : Arenadigital.id

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, dua diantaranya adalah masalah layanan dan harga. Begitu pula yang dihadapi oleh layanan *streaming* Netflix. Meskipun Netflix telah dikenal dengan kualitas *streaming* yang baik, beberapa pengguna melaporkan pengalaman penurunan kualitas layanan *streaming*, seperti kesulitan daftar atau masuk, *subtitle* yang tidak tersedia dalam bahasa Indonesia, pilihan *film* yang sedikit, dan *film* yang seringkali *error* saat diputar. Hal ini dapat terjadi terutama saat server Netflix menghadapi beban yang tinggi akibat jumlah pengguna yang meningkat secara signifikan.





Selain itu, harga berlangganan Netflix juga menjadi perhatian bagi sebagian pengguna.

Meskipun Netflix menawarkan berbagai paket berlangganan dengan harga yang bervariasi, beberapa orang mungkin merasa bahwa biaya berlangganan tersebut tidak sebanding dengan konten yang mereka akses atau mungkin lebih mahal dibandingkan dengan pesaing lainnya. Selain harga, metode pembayaran juga terbatas, metode pembayaran hanya dapat menggunakan kartu kredit. Ini dapat menyebabkan beberapa pengguna mencari alternatif layanan *streaming* yang memiliki metode pembayaran yang beragam, harga lebih terjangkau atau menawarkan konten yang lebih menarik dengan harga yang lebih rendah.

- 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.



Gambar 1.4  
Keluhan Pelanggan pada Aplikasi Netflix di Play Store

The screenshot displays three reviews for the Netflix app on the Play Store. Each review includes the Netflix logo, the reviewer's name, a star rating, the date, and the text of the complaint. Below each review is a question 'Apakah konten ini berguna bagi Anda?' with 'Ya' and 'Tidak' buttons.

- Review 1:** By Azizah Nasution, dated 2 Juni 2023. Rating: 5 stars. Complaint: "Jeleeeek bnget pdhal baru bayar bulanan tpi gda yg bisa diputar. Kesalahan jaringan dll. Pdhal internety kencang. Update trbaru. Ud 4 hari gini trus. Kacau sih netflix makin hancur kualitasny." 6 orang merasa ulasan ini berguna.
- Review 2:** By Nadine Marcheline, dated 21 Oktober 2020. Rating: 5 stars. Complaint: "Bayarnya ribet, enak disney + hotstar bisa pake pulsa, kga punya kartu2an tapi pulsa banyak" 6 orang merasa ulasan ini berguna.
- Review 3:** By Shakila Saffa azzahra, dated 8 Juli 2021. Rating: 5 stars. Complaint: "Masukan buat developer kalau bisa pembayaran bisa menggunakan yg lain jgn cuma pakai kartu kredit karena tidak semua orang punya kartu kredit..."

Watermark text on the left side of the screenshot reads: "Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang" and "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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Netflix** Rating dan ulasan

**Mira Dian**

23 Mei 2021

Mengapa film yang diputar hanya ada suaranya saja,tetapi gambarnya tidak ada? (Layar berwarna hitam semua). Tolong solusinya ya kak,krn kan sayang sudah bayar tiap bulannya..

20 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

**Netflix** Rating dan ulasan

**Sukianto Ngadimin**

22 Maret 2021

Bagus tpi opsi berbayar untuk tv sangat mahal

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

**Netflix** Rating dan ulasan

**Fiya Afiyah**

24 September 2021

Ga jelas! Orang mau daftar malah disuruh masuk mana gaada tombol daftar lagi ya gaakan pernah bisa daftar kalau gini caranya tolong diperbaiki lagi!

11 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Hak cipta milik IBI KKG (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.



**Netflix**

Rating dan ulasan



Antony Chen

★★★★★ 4 Juni 2023

Ribet banget masuknya sandi udah bener dibilang salah mulu saya jadi berkali kali ganti tapi tetep aja gk bisa masuk, ya gara gara ini nih saya jadi nonton film bajakan udah bener gw mau kluarin uang tapi malah seperti ini

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

Ya

Tidak



**Netflix**

Rating dan ulasan



ato kao

★★★★★ 17 April 2022

Kenapa banyak film yang tidak memiliki subtitle Indonesia padahal saya berlangganan yang berkualitas HD. Saya berlangganan di Netflix karena mau menonton film yang bersubtitle Indonesia tolong dijawab dan diperbaiki

144 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

Ya

Tidak



**Netflix**

Rating dan ulasan



Hardy Labulu

★★★★★ 3 Maret 2023

Film yg di sediakan kurang mutu, kurang lengkap. Jdi malas berlangganan lagi.

3 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

Ya

Tidak

Sumber : Aplikasi Play Store



## B. Identifikasi Masalah

©

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis, masalah yang akan dikaji dalam penulisan penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Untuk menjawab hal tersebut, maka penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
3. Apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
4. Apakah kepercayaan merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
5. Sejauh mana pengaruh loyalitas konsumen dalam memengaruhi keputusan?

## C. Batasan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?

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.



#### D. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta. Pengambilan data hanya pada pengguna layanan *streaming* Netflix di wilayah Jakarta. Periode penelitian di mulai dari bulan April 2023 sampai dengan Agustus 2023.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta?”

#### F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.



## G. Manfaat Penelitian



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian layanan *streaming* Netflix di Jakarta.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan dan mengembangkan penelitian di masa yang akan datang, khususnya mengenai kualitas.

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.