

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NETFLIX

DI JABODETABEK

Oleh:

Nama: Miguel Eka Kurnia

Nim: 26190497

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

Jakarta 2024

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

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



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NETFLIX

DI JABODETABEK

Diajukan Oleh:

Nama: Miguel Eka Kurnia

NIM: 26190497

Jakarta, Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Dr. Abdullah Rakhman, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

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
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan
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
tanpa izin IBIKKG.

Institut



ABSTRAK

Miguel Eka Kurnia / 26190497 / 2024 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek / Dr. Abdullah Rakhman, M.M.

Industri hiburan di Indonesia, khususnya di bagian layanan *Streaming*, telah menjadi bagian khusus atau bagian integral dari kehidupan masyarakat modern di Indonesia terlebih khusus di Jabodetabek. Netflix menjadi salah satu platform atau aplikasi *Streaming* terkemuka, menyediakan berbagai konten hiburan yang dapat diakses dengan mudah. Saat ini Netflix masih menjadi aplikasi *streaming video on demand* terlaris di Indonesia. Alasan utama Netflix masih menjadi yang terlaris karena Netflix memiliki film-film terbaru yang lebih bagus dibandingkan aplikasi *streaming* lainnya.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian adalah kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan. Terbagi menjadi dua variabel yaitu independent dan dependent. Variabel independent yaitu kualitas layanan dan persepsi harga, sedangkan variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Netflix, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan atau menonton aplikasi *streaming video on demand* Netflix. Teknik pengumpulan data dalam bentuk *google form* dengan teknik *judgement sampling*.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Netflix. Begitupun pada variabel persepsi harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Netflix.

Disarankan untuk pihak Netflix dapat terus meningkatkan kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik ataupun lebih tinggi. Pada persepsi harga disarankan untuk memberikan harga yang tidak terlampau tinggi, dikarenakan harga adalah salah satu alasan untuk pengguna tetap dan terus menggunakan ataupun berlangganan aplikasi Netflix. Dengan harga yang terjangkau dan kualitas layanan yang baik, maka kualitas pelanggan pun akan menjadi lebih baik.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Miguel Eka Kurnia / 26190497 / 2024 / *The Influence of Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction of Netflix in Jabodetabek* / Dr. Abdullah Rakhman, M.M.

The entertainment industry in Indonesia, especially in the streaming service sector, has become an integral part of modern life in Indonesia, particularly in the Jabodetabek area. Netflix is one of the leading streaming platforms, providing a wide range of entertainment content that is easily accessible. Currently, Netflix remains the top video-on-demand streaming application in Indonesia. The main reason Netflix continues to dominate is because it offers the latest and highest-quality films compared to other streaming apps.

The theories used to support this research are service quality, price perception, and customer satisfaction, divided into two variables: independent and dependent. The independent variables are service quality and price perception, while the dependent variable is customer satisfaction.

The object of this research is Netflix, with data collection conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who have used or watched Netflix's video-on-demand streaming service. Data collection techniques were in the form of Google Forms using judgment sampling.

The results of this research analysis indicate that service quality has a positive influence on customer satisfaction with Netflix. Similarly, price perception also influences customer satisfaction with Netflix.

It is recommended that Netflix continues to improve its service quality to achieve better or higher customer satisfaction. Regarding price perception, it is suggested to offer prices that are not excessively high, as price is one of the reasons for users to continue using or subscribing to the Netflix application. With affordable prices and good service quality, customer satisfaction is expected to improve.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek”. Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana manajemen (S.M).

Selama menyusun skripsi penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdullah Rakhman, M.M. selaku kepala program studi Manajemen dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan memberikan arahan, bimbingan, saran, kritik dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Seluruh dosen dan seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang memberikan arahan, bimbingan dan kelancaran pengumpulan skripsi.
3. Mami dan Babeh yang selalu memberikan doa dan semangat selama menyelesaikan skripsi.
4. Segenap teman - teman penulis yang membantu terutama, memberikan arahan, menyemangati penulis dan memberikan banyak masukan terkait dengan pembuatan skripsi.
5. Responden yang telah memberikan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu kelancaran dan proses pembuatan skripsi dari awal penyusunan hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Penulis berharap skripsi



ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi untuk pihak yang membutuhkan

Jakarta, Februari 2024

Penulis

Miguel Eka Kurnia

Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Batasan Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Pengertian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian	29
D. Teknik Pengambilan Sample	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
B. Profile Responden	47



C. Uji Validitas dan Reabilitas	49
D. Analisis Deskriptif.....	51
E. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Kualitas Layanan	30
Tabel 3.4 Persepsi Harga	31
Tabel 3.5 Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.6 Skala Likert	34
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.2 Data Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.3 Data Usia Responden	48
Tabel 4.4 Data Domisili Responden	48
Tabel 4.5 Data Apakah anda menggunakan atau menonton Netflix?	49
Tabel 4.6 Uji Validitas	50
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	51
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Persepsi Harga	53
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F	57
Tabel 4.15 Hasil Uji t	57
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	58

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



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah Pelanggan Netflix di Indonesia pada tahun 2022	3
Gambar 1.2	Pilihan Platform Streaming Video di Indonesia (2022) DataIndonesia.id	3
Gambar 1.3	List Harga Platform Video on Demand di Indonesia (2022)	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1	Logo Perusahaan Netflix	45
Gambar 4.2	Tampilan Visual Aplikasi Netflix	46

© Hak Cipta milik IBIKKG (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.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian	65
Lampiran 2	Data Kuisioner Uji Coba 30 Responden	69
Lampiran 3	Data Kuisioner 100 Responded.....	72
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	81
Lampiran 5	Profile 100 Responden	84
Lampiran 6	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	85
Lampiran 7	Analisis Deskriptif Persepsi Harga	88
Lampiran 8	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	89
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 10	Uji Analisis Regresi Berganda	92