



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA NETFLIX DI JABODETABEK**

SKRIPSI

INDAH ROSIYATI SAPUTRI 2010111170

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

2023



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA NETFLIX DI JABODETABEK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

INDAH ROSIYATI SAPUTRI 2010111170

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Indah Rosiyati Saputri

NIM : 2010111170

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 September 2023

Yang menyatakan,



(Indah Rosiyati Saputri)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Rosiyati Saputri
NIM : 2010111170
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh *Customer Experience* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Netflix di Jabodetabek

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 November 2023

Yang menyatakan,



Indah Rosiyati Saputri

SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA NETFLIX DI JABODETABEK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

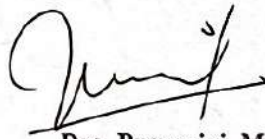
INDAH ROSIYATI SAPUTRI 2010111170

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 21 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi Mardiatmi, M.M

Ketua Penguji



Dra. Pusporini, M.M

Penguji I



Yulinjar, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubacah, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M

Kaprodi Program Studi S1 Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 21 Desember 2023

***The Influence of Customer Experience and E-Service Quality on Customer Loyalty
through Customer Satisfaction of Netflix Users in Jabodetabek***

By Indah Rosiyati Saputri

Abstract

The type of research used by researchers is quantitative research which aims to determine the influence of customer experience on customer loyalty, the influence of e-service quality on customer loyalty, the influence of customer satisfaction on customer loyalty, the indirect influence of customer experience on customer loyalty through customer satisfaction, and The indirect influence of e-service quality on customer loyalty through customer satisfaction. This research uses primary data sources. The population in this study are Netflix users who live in the Jabodetabek area. The sample used was 384 respondents. The sampling technique in this research used a purposive sampling method. This research carried out data collection using an online questionnaire using the Google Form facility which was distributed via social media. This research uses the SEM method with the SmartPLS 3.2.9 software test tool. The research obtained results namely 1). Customer experience has a significant effect on customer loyalty with a path coefficient value of 0.359, 2). E-service quality has a significant effect on customer loyalty with a path coefficient value of 0.486, 3). Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty with a path coefficient value of 0.119, 4). Customer experience indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with a path coefficient value of 0.058, 5). E-service product quality indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with a path coefficient value of 0,056.

Keywords: *Customer Experience, E-Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Netflix*

Pengaruh *Customer Experience* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Netflix di Jabodetabek

Oleh Indah Rosiyati Saputri

Abstrak

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh *customer experience* secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan pengaruh *e-service quality* secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna Netflix yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Sampel yang digunakan berjumlah 384 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan kuesioner secara *online* menggunakan fasilitas *Google Form* yang disebarakan melalui media sosial. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan alat uji *software* SmartPLS 3.2.9. Penelitian memperoleh hasil yaitu 1). *Customer experience* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.359, 2). *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.486, 3). Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.119, 4). *Customer experience* secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.058, 5). *E-service quality* produk secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.056.

Kata Kunci: *Customer Experience*, *E-Service Quality*, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Netflix



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 18 Desember 2023:

Nama : Indah Rosiyati Saputri

No.Pokok Mahasiswa : 2010111170

Program : Manajemen S.1

Pengaruh *Customer Experience* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Netflix di Jabodetabek.

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi Mardiatmi, MM	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2.
3	Yuliniar, SE, MM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 14/12 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh *Customer Experience* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Netflix di Jabodetabek”**. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis, yaitu:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin dan fasilitas untuk penulisan penelitian.
2. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku kepala program studi manajemen program sarjana yang telah memberikan arahan serta dukungan terhadap penelitian ini.
3. Ibu Yuliniar, SE, MM selaku dosen pembimbing proposal yang telah memberikan bantuan dan masukan selama menyusun penelitian.
4. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM selaku dosen pembimbing akademik yang selalu membantu penulis terkait informasi akademik.
5. Kedua orang tuaku dan adik Raihan tercinta, terima kasih atas dukungan yang tiada hentinya diberikan.
6. Orang terdekat penulis, Huzaiva Ramzee, terima kasih untuk selalu percaya dan tidak pernah sekalipun meragukan penulis. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik dan selalu sabar atas segala keluhan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan, Dinda, Yaya, dan Marsya, terima kasih untuk selalu membantu dan mendukung dalam suka maupun duka di tiap perjalanan semasa kuliah.

Penulis berharap semoga penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat untuk banyak orang. Terima kasih.

Jakarta, 21 Desember 2023



Indah Rosiyati Saputri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5 <i>Customer Experience</i>	24
2.1.6 <i>E-Service Quality</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.3.1 Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan (H1).....	44
2.3.2 Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan (H2).....	44
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (H3).....	45
2.3.4 Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (H4).....	45

2.3.5 Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (H5).....	46
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN	48
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.1.1 Definisi Operasional.....	48
3.1.2 Pengukuran Variabel	49
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	52
3.3.1 Jenis Data	52
3.3.2 Sumber Data.....	52
3.3.3 Pengumpulan Data	53
3.4 Teknik Analisis Data	54
3.4.1 Analisis Data Deskriptif.....	55
3.4.2 Analisis Data Inferensial	57
3.4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
3.4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
3.4.5 Uji Hipotesis.....	64
BAB IV.....	67
PEMBAHASAN.....	67
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	67
4.2 Deskripsi Data Penelitian	70
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	70
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	76
4.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	83
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	83
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	92
4.3.3 Uji Hipotesis dan Analisis	95
4.4 Pembahasan	98
4.4.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Netflix.....	98
4.4.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Netflix.....	100

4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Netflix	103
4.4.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Netflix.....	105
4.4.5 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Netflix melalui Kepuasan Pelanggan Netflix.....	107
BAB V	110
SIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Keterbatasan Penelitian	111
5.3 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113
RIWAYAT HIDUP	119
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Penetrasi Internet 2018 - 2022.....	1
Tabel 2. Ulasan Pelanggan terhadap E-Service Quality Netflix	6
Tabel 3. Faktor Pengaruh Perilaku Konsumen.....	15
Tabel 4. Matriks Penelitian Terdahulu	41
Tabel 5. Pengukuran Variabel	49
Tabel 6. Data Pengguna Netflix Jabodetabek.....	50
Tabel 7. Tabel Krejcie	51
Tabel 8. Skala Likert	54
Tabel 9. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	54
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks	55
Tabel 11. Rule of Thumb Uji Validitas	62
Tabel 12. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha	63
Tabel 13. Ringkasan Rule of Thumb Uji Reliabilitas	63
Tabel 14. Ringkasan Rule of Thumb Uji Struktural.....	64
Tabel 15. Tabel Frekuensi Penggunaan Netflix	67
Tabel 16. Interpretasi Loading Factor	76
Tabel 17. Nilai Indeks Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 18. Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 19. Nilai Indeks Variabel Customer Experience	80
Tabel 20. Nilai Indeks Variabel E-Service Quality	82
Tabel 21. Hasil Loading Outer Factor	85
Tabel 22. Convergent Validity berdasarkan Loading Factor Outer Model.....	86
Tabel 23. Cross Loading.....	88
Tabel 24. Average Variance Extracted (AVE).....	89
Tabel 25. Fornell-Larcker Criterion	90
Tabel 26. Composite Reliability.....	91
Tabel 27. Cronbach's Alpha	91
Tabel 28. R-Square	93
Tabel 29. Q-Square.....	94
Tabel 30. Hasil Nilai Uji t	95
Tabel 31. Indirect Effect.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertimbangan Masyarakat Indonesia saat Berlangganan SVOD.....	3
Gambar 2. Aplikasi Hiburan Paling Banyak di Unduh di Dunia	4
Gambar 3. Jumlah Wilayah Pengguna Netflix Terbanyak	4
Gambar 4. Review Pengalaman Pelanggan Netflix.....	7
Gambar 5. Data Penurunan Pengguna Netflix.....	8
Gambar 6. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 7. Kerangka Pemikiran	46
Gambar 8. Inner Model	57
Gambar 9. Outer Model.....	58
Gambar 10. Diagram Jalur.....	59
Gambar 11. Logo Netflix.....	67
Gambar 12. Tampilan Netflix.....	68
Gambar 13. Jenis Harga Berlangganan Netflix	69
Gambar 14. Diagram Jenis Kelamin.....	70
Gambar 15. Diagram Usia	71
Gambar 16. Diagram Domisili	72
Gambar 17. Diagram Pekerjaan.....	73
Gambar 18. Diagram Pendapatan.....	74
Gambar 19. Outer Model.....	84
Gambar 20. Inner Model	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2. Data Jawaban Responden.....	127
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	169
Lampiran 4. Hasil Data Deskriptif Penelitian	171
Lampiran 5. Hasil Outer Model Penelitian.....	173
Lampiran 6. Hasil Inner Model Penelitian	174
Lampiran 7. Hasil Output PLS	175