

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI NETFLIX**

**TUGAS AKHIR**

**NIDA NAFISAH OKTAVIANI**

**193402516016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI NETFLIX**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Oleh :**

**NIDA NAFISAH OKTAVIANI**  
**193402516016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 20 Februari 2023



**Nida Nafisah Oktaviani**

**NPM : 193402516016**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN  
PENGUNAAN APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
NETFLIX**

**Nama Mahasiswa : NIDA NAFISAH OKTAVIANI**  
**Nomor Pokok : 193402516016**  
**Program Studi : MANAJEMEN**



Jakarta, 20 Februari 2023

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX**  
**Nama Mahasiswa : NIDA NAFISAH OKTAVIANI**  
**Nomor Pokok : 193402516016**  
**Program Studi : MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M

Ketua Penguji,

  
Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

Anggota / Penguji,

  
Beureukat, S.E., M.Si

Mengetahui  
Dekan,

  
Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

Jakarta, 20 Februari 2023

Tanggal Lulus : 20 Februari 2023

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX

Oleh :  
Nida Nafisah Oktaviani  
NPM : 193402516016

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner pada 100 responden Mahasiswa/i FEB Universitas Nasional Angkatan 2019. Teknik analisis statistik dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linier berganda dan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perhatian penyedia layanan *streaming* media digital khususnya perusahaan Netflix mengenai Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Persepsi Harga yang dapat meningkatkan penjualan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Persepsi Harga, Kepuasan Pengguna.**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, EASE OF APPLICATION USE, AND PRICE PERCEPTION ON USER SATISFACTION OF NETFLIX APPLICATION***

**By :**  
**Nida Nafisah Oktaviani**  
**NPM : 193402516016**

*Thesis, under the guidance of Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.*

*This study aims to analyze the influence of Service Quality, Ease of Use of Applications, and Perceived Price on Satisfaction of Netflix Application Users. The data for this study used primary data through a questionnaire on 100 respondents from FEB National University students Batch 2019. Statistical analysis techniques used inferential analysis with multiple linear regression and used the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23 program.*

*Results of multiple regression analysis shows that the variable Service Quality has a positive and significant effect on user satisfaction, Ease of Use Application has a positive and significant effect on user satisfaction, and Price Perception has a positive and significant effect on user satisfaction. The results of this study are expected to increase the attention of digital media streaming service providers, especially Netflix companies, regarding Service Quality, Application Ease of Use, and Price Perceptions which can increase sales.*

**Keywords :** *Quality of Service, Ease of Use of Applications, Perceived Price,  
User Satisfaction*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Nida Nafisah Oktaviani
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 22 Oktober 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Sawo Dalam RT.9/7, Cipete Utara,  
Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
5. No. Handphone : 085707682653
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [nidanafisah39@gmail.com](mailto:nidanafisah39@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2007 – 2013 : SDN Cipete Utara 16 Pagi
2. Tahun 2013 – 2016 : SMPN 250 Jakarta
3. Tahun 2016 – 2019 : SMKN 20 Jakarta
4. Tahun 2019 – 2023 : Universitas Nasional Jakarta.



Jakarta, 20 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nida', with a horizontal line underneath.

**Nida Nafisah Oktaviani**

NPM : 193402516016



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tentunya penulis mengalami berbagai hambatan dan rintangan yang dihadapi. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M. selaku pembimbing tugas akhir yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan membimbing dalam penulisan tugas akhir serta memberikan motivasi penulis agar tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Segenap jajaran dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu, dan memberikan dukungan serta

menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Kedua orang tua penulis yang tersayang, Bapak Dwi Yatmoko dan Ibu Soleha yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, nasehat, dan perhatian sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Terima kasih atas segala doa yang dihaturkan kepada penulis agar dapat menjadi orang yang bermanfaat bagi orang lain, agama, bangsa, dan negara serta menjadi kebanggaan keluarga. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala selalu melimpahkan kesehatan, keberhakan, dan kebahagiaan dunia dan akhirat kepada kedua orang tua penulis.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta yang tulus memberikan doa yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Angkatan 2019, khususnya teman-teman penulis di grup Sadulur Salawase kepada Marisa, Melisa, Saiful, Alfiansyah, Rachmat, Aryuandra, Adnan, Dadi, dan Jaki yang telah berbagi suka duka selama penulis menjalani masa kuliah hingga akhirnya penulis lulus.
10. Kepada sahabat penulis diluar Universitas Nasional, kepada Abdul Rafi dan Rena Rizqullah yang telah memotivasi dan membantu memfasilitasi dalam penulisan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya.
11. Seluruh responden selaku pengguna aplikasi Netflix yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.
12. Serta seluruh pihak di luar maupun di dalam Universitas Nasional yang telah membantu penulis dengan semangatnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan berlipat ganda dari Allah Subhanahu Wata'ala. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini baik dalam teknik penusunan maupun dalam pembahasan. Demi kesempurnaan tugas akhir ini penulis tidak menutup diri dari adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga karya tulis ini dapat

bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti kepada pihak yang membutuhkan. Terimakasih,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis,



**Nida Nafisah Oktaviani**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... i

KATA PENGANTAR ..... ii

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR TABEL ..... vii

DAFTAR GAMBAR ..... viii

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Perumusan Masalah ..... 6

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 6

1. Tujuan Penelitian ..... 6

2. Kegunaan Penelitian ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 8**

A. Manajemen Pemasaran ..... 8

1. Pengertian Manajemen Pemasaran ..... 8

2. Jasa ..... 8

3. Kualitas Layanan ..... 10

4. Kemudahan Penggunaan ..... 11

5. Persepsi Harga ..... 13

6. Kepuasan Pengguna ..... 14

B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian ..... 16

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna ..... 16

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna ..... 16

3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna ..... 17

C. Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Rujukan Penelitian ..... 17

D. Kerangka Analisis ..... 19

E. Hipotesis ..... 21

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 22**

A. Objek Penelitian ..... 22

B. Data Penelitian ..... 22

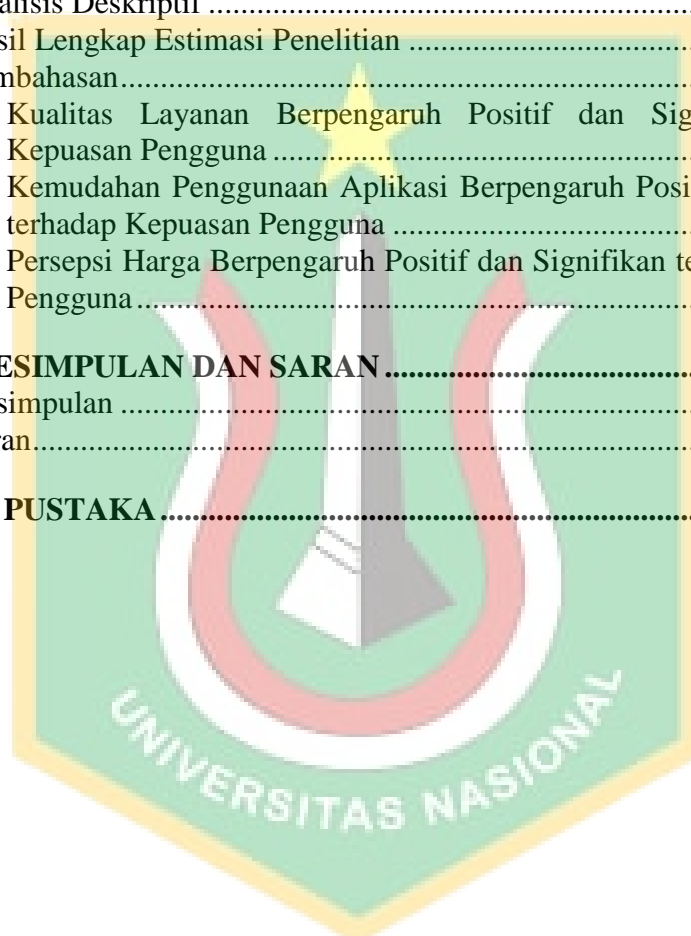
1. Sumber Data dan Jenis Data ..... 22

2. Populasi dan Sampel ..... 22

3. Metode dan Alat Pengumpulan Data ..... 23

C. Definisi Operasional Variabel ..... 24

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	25
1. Metode Analisis Deskriptif .....	25
2. Metode Analisis Inferensial .....	25
3. Pengujian Instrumen.....	26
4. Uji Asumsi Klasik.....	27
5. Uji Kelayakan Model .....	28
6. Uji Hipotesis (Uji t).....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Deskriptif Data Penelitian .....	30
B. Karakteristik Responden .....	30
C. Analisis Deskriptif .....	35
D. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	40
E. Pembahasan.....	52
1. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
2. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
3. Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Streaming Video di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Hasil Pre-Test Mahasiswa/i Prodi Manajemen FEB Universitas Nasional Angkatan 2019 .....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Rujuan Penelitian .....	18
Tabel 3.1 Skala Likert .....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	34
Tabel 4.5 Deskriptif Total Mean Variabel Kualitas Layanan .....	35
Tabel 4.6 Deskriptif Total Mean Variabel Kemudahan Penggunaan .....	36
Tabel 4.7 Deskriptif Total Mean Variabel Persepsi Harga .....	37
Tabel 4.8 Deskriptif Total Mean Variabel Keputusan Pembelian .....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ).....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga ( $X_3$ ).....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.14 Output Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.15 Output Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.16 Output Uji Heterokedastisitas (Glejser).....	47
Tabel 4.17 Output Uji Regresi Linier Berganda .....	48
Tabel 4.18 Output Uji F .....	49
Tabel 4.19 Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
Tabel 4.20 Output Uji Hipotesis (Uji t) .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	20
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	33
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	34

