

PENERAPAN SEM-PLS DALAM MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS GEN Z PENGGUNA NETFLIX

SABRINA AFIFAH PUTRI UTAMI



**PROGRAM STUDI SARJANA STATISTIKA DAN SAINS DATA
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Penerapan SEM-PLS dalam Menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Gen Z Pengguna Netflix” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dalam penyusunan karya ini, penulis menggunakan bantuan kecerdasan buatan berupa ChatGPT dan Copilot sebagai alat bantu dalam penelusuran referensi ilmiah, proses *brainstorming*, serta penyuntingan dan perbaikan redaksi dalam penulisan skripsi. Seluruh hasil yang diperoleh dari penggunaan alat tersebut telah ditelaah, diverifikasi, dan disesuaikan kembali oleh penulis sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penulis bertanggung jawab penuh atas isi karya tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Sabrina Afifah Putri Utami
G1401221035

@Hak cipta milik IPB University

- 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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

SABRINA AFIFAH PUTRI UTAMI. Penerapan SEM-PLS dalam Menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Gen Z Pengguna Netflix. Dibimbing oleh I MADE SUMERTAJAYA dan ERFIANI.

Perkembangan teknologi digital, terutama layanan *Subscription Video on Demand* (SVOD) telah meningkatkan persaingan di antara penyedia layanan. Hal ini penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *variety of content*, *user experience*, dan *price fairness* terhadap *customer satisfaction*, serta pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada Gen Z pengguna Netflix. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring sebanyak 245 responden Gen Z pengguna Netflix di wilayah Jabodetabek. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural menunjukkan kecocokan yang baik dengan nilai SRMR sebesar 0,065. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 63,9% varians pada *customer satisfaction* dan 46,5% varians pada *customer loyalty*. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *user experience*, *price fairness*, dan *variety of content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. *Customer satisfaction* secara signifikan memediasi hubungan antara *user experience*, *price fairness*, dan *variety of content* dengan *customer loyalty*. *User experience* memiliki pengaruh paling kuat terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *customer satisfaction* merupakan faktor yang paling kuat dalam menentukan *customer loyalty*. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan layanan Netflix untuk meningkatkan *customer satisfaction* dan membangun *customer loyalty* di kalangan pengguna Gen Z.

Kata kunci: *customer loyalty*, *customer satisfaction*, Gen Z, Netflix, SEM-PLS.



ABSTRACT

SABRINA AFIFAH PUTRI UTAMI. Application of SEM-PLS to Analyze the Factors Influencing the Satisfaction and Loyalty of Gen Z Netflix Users. Supervised by I MADE SUMERTA JAYA and ERFIANI.

The rapid growth of subscription-based video streaming services has intensified competition among service providers, making it essential for companies to understand the factors influencing customer satisfaction and customer loyalty. This study aims to analyze the effects of variety of content, user experience, and price fairness on customer satisfaction, as well as the effect of customer satisfaction on customer loyalty among Gen Z Netflix users. Primary data were collected through an online questionnaire distributed to 245 Gen Z Netflix users in the Greater Jakarta area (Jabodetabek) using a purposive sampling technique. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The results indicate that the measurement model satisfies the validity and reliability requirements, while the structural model demonstrates a good fit with an SRMR value of 0.065. The coefficients of determination (R^2) show that the model explains 63.9% of the variance in customer satisfaction and 46.5% of the variance in customer loyalty. Hypothesis testing reveals that user experience, price fairness, and variety of content have positive and significant effects on customer satisfaction, while customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, customer satisfaction significantly mediates the relationships between user experience, price fairness, and variety of content and customer loyalty. Among the antecedent variables, user experience has the strongest influence on customer satisfaction, while customer satisfaction is the strongest determinant of customer loyalty. These findings provide valuable insights for Netflix in improving its services to enhance customer satisfaction and foster customer loyalty among Gen Z users.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, Gen Z, Netflix, SEM-PLS.

@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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENERAPAN SEM-PLS DALAM MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS GEN Z PENGGUNA NETFLIX

SABRINA AFIFAH PUTRI UTAMI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Statistika dan Sains Data

**PROGRAM STUDI SARJANA STATISTIKA DAN SAINS DATA
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

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 atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Penerapan SEM-PLS dalam Menganalisis Faktor-Faktor yang
Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Gen Z Pengguna Netflix

Nama : Sabrina Afifah Putri Utami
NIM : G1401221035

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. I Made Sumertajaya, M.Si

Pembimbing 2:
Dr. Ir. Erfiani, M.Si

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Bagus Sartono, S.Si., M.Si
NIP. 197804112005011002

Tanggal Ujian:
(5 Agustus 2026)

Tanggal Lulus:
(tanggal penandatanganan oleh Dekan
Fakultas/Sekolah ...)

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 atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak Maret hingga Juli 2026 dengan judul “Penerapan SEM-PLS dalam Menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Gen Z Pengguna Netflix”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis agar karya ilmiah ini dapat diselesaikan, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. I Made Sumertajaya, M.Si., dan Ibu Dr. Ir. Erfiani, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan waktunya selama proses penyusunan karya ilmiah ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Laily Nissa Atul Mualifah, S.Si., M.Si., selaku moderator kolokium dan Ibu Dr. Ir. Indahwati, M.Si., selaku moderator seminar serta ibu Dr. Yenni Angraini, S.Si., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik serta masukan untuk perbaikan karya ilmiah ini.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Statistika dan Sains Data SSMI IPB yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama menempuh pendidikan.
4. Kedua orang tua, Papa dan Mama, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
5. Teman-teman Statistika dan Sains Data angkatan 59, khususnya Shalma, Delita, Deden, Abdan, Haidar, Hariyol, dan Mugni, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyebarkan kuesioner yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
6. Teman-teman PKU, Citra, Imel, Gina, Karin, Mia, Denna, Misel, dan Miyun, yang telah kebersamai penulis sejak semester 1 hingga proses penyusunan karya ilmiah ini serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat baik penulis, Jasmine dan Anggun yang telah kebersamai dan memberikan doa, dukungan, nasihat, serta semangat yang tiada henti kepada penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

Sabrina Afifah Putri Utami



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 <i>Customer Satisfaction</i>	3
2.2 <i>Customer Loyalty</i>	4
2.3 <i>Variety of Content</i>	4
2.4 <i>User Experience</i>	5
2.5 <i>Price Fairness</i>	6
2.6 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)</i>	6
2.7 Evaluasi Model SEM-PLS	9
III METODE	11
3.1 Prosedur Pengumpulan Data	11
3.2 Prosedur Analisis Data	12
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Karakteristik Responden	15
4.2 Diagram SEM	16
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	17
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	22
4.5 Uji Hipotesis	23
V SIMPULAN DAN SARAN	25
5.1 Simpulan	25
5.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	29
RIWAYAT HIDUP	35



DAFTAR TABEL

1	Variabel laten dan indikator yang digunakan	11
2	Karakteristik responden	16
3	Nilai AVE	19
4	Nilai <i>crossloading factor</i>	20
5	Nilai <i>composite reliability</i>	21
6	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	21
7	Nilai <i>R-Squared</i>	22
8	Hasil uji signifikansi pengaruh langsung antarvariabel laten	23
9	Hasil uji signifikansi pengaruh tidak langsung antarvariabel laten	24

DAFTAR GAMBAR

1	Diagram jalur SEM-PLS	7
2	Tahapan dalam SEM-PLS	10
3	Hubungan antarvariabel laten dan indikator	12
4	<i>Path diagram</i> model SEM-PLS	17
5	<i>Path diagram</i> SEM-PLS sebelum eliminasi indikator	18
6	<i>Path diagram</i> SEM-PLS setelah eliminasi indikator	19

DAFTAR LAMPIRAN

1	Instrumen riset dan panduan pengisian survei	30
2	Hasil uji validitas	33
3	<i>Path diagram</i> SEM-PLS setelah dilakukan <i>bootstrapping</i>	34