

ANALISIS PENGARUH KONTEN NETFLIX TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA GEN Z DI JABODETABEK

RAHMA MAULIDYA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Konten Netflix terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pengguna Gen Z di Jabodetabek” 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.

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

Bogor, Agustus 2025

Rahma Maulidya
K1401211032



ABSTRAK

RAHMA MAULIDYA. Analisis Pengaruh Konten Netflix terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pengguna Gen Z di Jabodetabek. Dibimbing oleh ASADUDDIN ABDULLAH dan FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Tingginya penggunaan layanan *Subscription Video on Demand* (SVoD) di Indonesia mendorong Netflix untuk mempertahankan loyalitas pengguna, khususnya Generasi Z yang kritis terhadap kualitas konten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived value* dan *perceived quality* terhadap *customer loyalty* yang dimediasi oleh *customer satisfaction*, serta merumuskan strategi manajerial berbasis hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada pengguna Netflix di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh jalur hubungan signifikan, dengan pengaruh terbesar berasal dari *perceived value* terhadap *customer satisfaction*. Responden didominasi oleh mahasiswa Gen Z dengan frekuensi menonton tinggi. Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan empat strategi manajerial menggunakan pendekatan *PDCA cycle*, yaitu peningkatan kontrol kualitas konten, diversifikasi paket langganan, penyesuaian genre dengan budaya lokal, dan optimalisasi sistem rekomendasi.

Kata kunci: *customer loyalty*, *customer satisfaction*, Netflix, *perceived quality*, *perceived value*.

ABSTRACT

RAHMA MAULIDYA. An Analysis of the Influence of Netflix Content on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Among Gen Z Users in Jabodetabek. Supervised by ASADUDDIN ABDULLAH and FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

The high usage of Subscription Video on Demand (SVoD) services in Indonesia has encouraged Netflix to maintain user loyalty, particularly among Generation Z, who are highly critical of content quality. This study aims to analyze the influence of perceived value and perceived quality on customer loyalty, mediated by customer satisfaction, and to formulate managerial strategies based on research findings. A quantitative approach was employed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method. Data were collected through an online questionnaire targeting Netflix users in the Greater Jakarta area. The results show that all variable relationships are significant, with the strongest influence found between perceived value and customer satisfaction. Respondents were predominantly Generation Z students with high viewing frequency. Based on these findings, four managerial strategies were developed using the PDCA cycle approach: enhancing content quality control, diversifying subscription packages, aligning genres with local culture, and optimizing the recommendation system.

Keywords: *customer loyalty*, *customer satisfaction*, Netflix, *perceived quality*, *perceived value*.



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 2025¹
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.

ANALISIS PENGARUH KONTEN NETFLIX TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA GEN Z DI JABODETABEK

RAHMA MAULIDYA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.
2. Ir. Retnaningsih, M.Si.



@Hak cipta milik IPB University

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 : Analisis Pengaruh Konten Netflix terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pengguna Gen Z di Jabodetabek

Nama : Rahma Maulidya

NIM : K1401211032

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc.



Pembimbing 2:

Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
18 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Konten Netflix terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pengguna Gen Z di Tabodetabek” berhasil diselesaikan. Penulis menyadari skripsi ini dapat terselesaikan berkat doa serta bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Ayahanda Zurya Intan dan Ibunda Indra Syafni, serta adik tercinta Rahma Suciati, atas kasih sayang, doa, dan dukungan moril yang senantiasa menjadi sumber kekuatan serta semangat dalam menyelesaikan studi ini.
2. Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc., selaku ketua komisi pembimbing, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta masukan konstruktif selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M., selaku anggota komisi pembimbing, atas ilmu dan pemahaman mendalam yang diberikan terkait metodologi SEM-PLS, serta atas motivasi yang sangat berarti selama proses bimbingan.
4. Bapak Dr. Asep Taryana, S.TP., M.M., selaku dosen moderator presentasi bisnis yang turut memberi masukan dan memandu kelancaran presentasi bisnis.
5. Ibu Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga dan kritikan yang membangun, sehingga turut menyempurnakan penulisan skripsi ini baik dari segi substansi maupun penyajiannya.
6. Ibu Ir. Retnaningsih, M.Si., selaku dosen penguji 2 yang senantiasa memberi masukan dan arahan membangun selama proses ujian skripsi.
7. Adinda, Wiji, Akbar, Rahman, Ais, selaku teman-teman tercinta yang telah menjadi bagian penting dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, semangat, kebersamaan, dan waktu yang telah diluangkan dalam suka maupun duka selama perjalanan akademik penulis.
8. Keluarga besar Sekolah Bisnis angkatan 58, teman-teman grup Anak Manusia, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri atas keteguhan hati, kerja keras, serta kesediaan untuk terus belajar dan bangkit dari berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Rahma Maulidya

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Perceived Value</i>	6
2.2 <i>Perceived Quality</i>	6
2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	7
2.4 <i>Customer Loyalty</i>	8
2.5 Hubungan antara <i>perceived value</i> dan <i>customer satisfaction</i>	8
2.6 Hubungan antara <i>perceived value</i> dan <i>customer loyalty</i>	9
2.7 Hubungan antara <i>perceived quality</i> dan <i>customer satisfaction</i>	9
2.8 Hubungan antara <i>perceived quality</i> dan <i>customer loyalty</i>	10
2.9 Hubungan antara <i>customer satisfaction</i> dan <i>customer loyalty</i>	10
2.10 <i>Customer satisfaction</i> memediasi hubungan antara <i>perceived value</i> dan <i>perceived quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	10
2.11 PDCA Cycle	11
2.12 Kerangka Pemikiran	11
2.13 Model dan Hipotesis Penelitian	12
III METODE	14
3.1 Waktu dan Tempat	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Metode Penarikan Sampel	14
3.4 Variabel Operasional Penelitian	15
3.5 Skala Penelitian dan Pengukuran	18
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2 Pengaruh <i>Perceived Value</i> dan <i>Perceived Quality</i> pada Konten Netflix terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pengguna Netflix melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Mediasi	31
4.3 Rekomendasi Strategi	38
V SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	52

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.



DAFTAR TABEL

1	Persentase layanan VoD favorit masyarakat Indonesia 2024	2
2	Proporsi sampel per wilayah	15
3	Variabel dan indikator model	16
4	Skala pengukuran kuesioner	19
5	Hasil uji validitas konvergen (pra-penelitian)	21
6	Hasil uji validitas deskriminan (pra-penelitian)	22
7	Hasil uji reliabilitas (pra-penelitian)	22
8	Karakteristik sosio-demografi responden	25
9	Karakteristik perilaku pengguna	28
10	Indikator yang dihapus dari model	31
11	Hasil uji validitas konvergen model	32
12	Hasil uji validitas deskriminan	34
13	Hasil uji reliabilitas model	34
14	Nilai <i>R-square</i>	35
15	Hasil uji hipotesis variabel laten	36
16	Matriks rekomendasi strategi	39
17	Hasil PDCA Cycle untuk rekomendasi strategi Netflix	43

DAFTAR GAMBAR

1	Persebaran waktu tonton berdasarkan kategori layanan (2022-2024)	1
2	Contoh katalog Netflix Original	3
3	Kerangka penelitian	12
4	Model Penelitian	12
5	Model awal penelitian	20
6	Model struktural penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

1	Diversifikasi paket langganan Netflix	51
2	Pedoman Kuesioner	51