

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan penggunaan internet, jangkauan akses internet yang luas, dan perubahan perilaku konsumen, termasuk popularitas konten *on-demand*. Saat ini konten dilakukan secara *on demand* (VoD) yang artinya fleksibilitas dan penyesuaian kebutuhan bergantung pada masyarakat berdasarkan kriteria tertentu. Namun, tidak selamanya *streaming online* memudahkan penggunaannya untuk melakukan transaksi dan jika ada kesalahan akan berakibat fatal untuk keamanan data penggunanya, pemutaran video yang dilakukan pada *streaming online* juga berbeda pada kualitas layer akibat adanya *buffering*, sehingga, pengguna akan memikirkan untuk biaya yang akan dikeluarkan apakah cukup memuaskan atau tidak. Salahsatu *video on demand* yang paling diminati hingga saat ini adalah Netflix. Netflix merupakan salah satu *streaming online* yang memiliki popularitas tertinggi di Indonesia.

Penelitian ini dimaksudkan guna memahami ada ataupun tidaknya pengaruh atas faktor – faktor yang akan diteliti terhadap kepuasan pelanggan pengguna Netflix di Indonesia. faktor-faktor yang diteliti pada penelitian ini diantaranya, keamanan informasi, kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan, *e-service quality*, dan harga. Penelitian ini memakai metode kuantitatif melalui Structural Equation Model (SEM) smartPLS dan menyebarkan kuesioner kepada 250 responden pengguna aplikasi Netflix. Hasilnya menunjukkan variabel keamanan informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Netflix, sedangkan variabel *ease of use* (X2), kepercayaan (X3), *e-service quality* (X4) dan Harga (X5) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Netflix secara parsial

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi Netflix, pihak Netflix harus konsisten terhadap pembayaran bulanan dan meningkatkan kualitas konten serta menjamin data dan informasi yang jelas kebenarannya pada aplikasi Netflix.

Kata Kunci: Harga, Keamanan Informasi, Kemudahan Pengguna, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik.