

ABSTRAK

Layanan konten *video streaming* tak dipungkiri lagi tengah menjadi trend nonton film atau serial TV yang disukai dimasa kini. Tua dan muda bisa nongkrong seharian memantengi layar hanya untuk memutar video-video favorit mereka. Saat ini di Indonesia terdapat beberapa perusahaan penyedia layanan hiburan konten *video streaming* yang gratis maupun berbasis *video on demand*. Beberapa perusahaan layanan *video streaming* yang beroperasi di Indonesia yaitu : adalah Viu (Hongkong), Iflix (Malaysia), Catchplay (Taiwan), Genflix (Indonesia), Hooq (Singapura), Amazon Prime Video (USA), Netflix (USA).

Iflix sebagai salah satu operator layanan *video streaming* yang ada di Indonesia, kondisinya saat ini menerima banyak keluhan dari para pengunjunnya. Keluhan-keluhan pengunjung Iflix telah disampaikan melalui sosial media resmi Iflix. Dengan banyaknya keluhan ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Iflix belum memuaskan pengunjunnya. Disisi lain, jika dilihat pasar pengunjung layanan *video streaming* di Indonesia sangat potensial dan memiliki pertumbuhan yang sangat besar. Ketatnya persaingan pasar layanan *video streaming* di Indonesia, membuat iflix perlu mengetahui pengalaman pengunjung dari sudut pandang tingkat kepuasannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pengunjung *website* Iflix berdasarkan kualitas layanan yang telah diberikan melalui *website streaming* Iflix, dengan judul “*Analisis Kepuasan Pengunjung Website Iflix dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*”.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian dengan mengambil responden sebanyak 400 orang pengunjung Iflix diperoleh hasil nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan persentase sebesar **72,04%**, dimana persentase tersebut menunjukan bahwa tingkat kepuasan pengunjung berada dalam kategori “*Cause For Concern*”. Hal ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh Iflix secara keseluruhan belum memuaskan dan atribut-atribut tersebut harus menjadi perhatian Iflix untuk ditingkatkan, dipertahankan dan dikurangi dalam rangka Iflix meningkatkan kepuasan pengunjunnya. Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)* diperoleh atribut yang perlu ditingkatkan kualitasnya sebanyak 5 atribut berada pada kuadran I, sebanyak 7 atribut pada kuadran II merupakan atribut yang perlu dipertahankan kualitasnya dan sebanyak 6 atribut pada kuadran IV merupakan atribut yang perlu dikurangi bahkan ditiadakan.

Kata Kunci :Kualitas Web, Indeks Kepuasan Pelanggan, Analisis Kepentingan-Kinerja, Iflix