

ABSTRAK

Internet sudah menjadi bagian dari kehidupan bagi sebagian besar penduduk dunia. Dari urusan mencari informasi, bekerja, belanja maupun bersosial media untuk menyapa teman, kerabat maupun keluarga. Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia sangat pesat yaitu sebesar 73,3% penduduk yang sudah menggunakan internet.

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan penggunaan internet dan juga dengan semakin luasnya jangkauan akses internet maka mengubah perilaku masyarakat. Tidak hanya aktivitas harian tetapi juga pada preferensi seseorang dalam menikmati konten. Semuanya kini menjadi serba *on demand*, yang mengisyaratkan sebuah fleksibilitas dan penyesuaian kebutuhan berdasarkan kriteria tertentu, pun demikian dengan layanan konten. Salah satu yang mulai populer saat ini adalah *video on demand* (VoD).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi netflix. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan bentuk hubungan kausal.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software IBM SPSS versi 26, secara simultan variabel independen yang terbagi atas kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Netflix. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, didapatkan hasil yang menunjukkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas layanan berada pada kategori baik, variabel harga berada pada kategori baik dan kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Netflix yaitu sebesar 76,9%.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan