

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION: STUDI PADA PENGGUNA *VIDEO-ON-*
DEMAND DI DKI JAKARTA**

HAURA KURNIATI

1705617102



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE
ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION: STUDY ON VIDEO-ON-DEMAND USER IN
DKI JAKARTA***

HAURA KURNIATI

1705617102



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics State University of Jakarta

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021








LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Ketua)		20/08/2021
2	Ika Febrilia, S.E., M.M. NIP. 198702092015042001 (Dosen Penguji 1)	 	19/08/2021
3	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Dosen Penguji 2)		20/08/2021
4	Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		23/08/2021
5	Shandy Aditya, BIB., MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)	 	23/08/2021

Nama : Haura Kurniati
No. Registrasi : 1705617102
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya seluruhnya merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana baik di lingkungan Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali pada bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari beberapa sumber penelitian terdahulu secara jelas sesuai dengan norma dan kaidah penulisan karya ilmiah.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan adanya ketidakbenaran di kemudian hari, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan




Haura Kurniati
No. Reg 1705617102

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.uni.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Haura Kurniati
NIM : 1705617102
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : haura.kurniati@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*: Studi pada Pengguna *Video-On-Demand* di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2021



(Haura Kurniati)

ABSTRAK

Haura Kurniati, 2021; Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*: Studi pada Pengguna *Video-on-Demand* di DKI Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M, dan Shandy Aditya, BIB., MPBS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *brand image* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada pengguna Netflix di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrument berupa kuesioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden yang berdomisili di DKI Jakarta dan menggunakan layanan *video on demand* Netflix dalam 6 bulan terakhir. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari Lisrel 8.8 untuk mengolah dan menganalisa hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa 1) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*; 2) *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*; 3) *e-service quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *customer loyalty*; 4) *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*; 5) *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*; 6) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*; 7) *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Brand Image*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, *Netflix*, *Video on Demand*, SEM

ABSTRACT

Haura Kurniati, 2021; The Effect of E-Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction: Study on Video-on-Demand User in DKI Jakarta. Thesis, Jakarta: Bachelor Degree of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M, dan Shandy Aditya, BIB., MPBS

This research aims to determine the effect of e-service quality and brand image on customer satisfaction and customer loyalty towards Netflix's user in DKI Jakarta. This research uses quantitative method. The data collection use survey method with questionnaires as the instrument. The sample of this research is 200 respondents who live in DKI Jakarta and have used Netflix in the past 6 months. Data were analyzed using software SPSS version 25 and SEM (Structural Equation Model) from Lisrel 8.8 to process and analyze the research data. The result of hypothesis testing shows that 1) e-service quality has significant effect on customer satisfaction; 2) brand image has significant effect on customer satisfaction; 3) e-service quality has insignificant effect on customer loyalty; 4) brand image has significant effect on customer loyalty; 5) customer satisfaction has significant effect on customer loyalty; 6) e-service quality has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction; and 7) brand image has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keyword: E-Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Netflix, Video on Demand, SEM

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*: Studi pada Pengguna *Video-on-Demand* di DKI Jakarta”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen
3. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing I
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS. selaku Dosen Pembimbing II
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang berharga selama perkuliahan serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan
6. Secara khusus penulis ingin berterima kasih kepada M. Kurnia Widjaya dan Eliza selaku kedua orang tua serta kakak, Ahmad Fattah Kurniawan yang

selalu memberikan semangat, dukungan, serta doanya kepada penulis dari awal proses penyusunan skripsi ini hingga selesai

7. Sahabat terdekat yaitu Bani Maulana Sahid, Rimawaty Mawarningtyas, Akbar Arif Pambudie, Adityo Prihartadi, Afnan Nabila, Siti Jamilah dan Sarah Aulia Hasan Badjrie yang terus memberikan semangat serta dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Semua sahabat dan rekan-rekan di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang saling memberikan semangat dan dorongan agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak.

Jakarta, 1 Agustus 2021



Haura Kurniati