

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Dear Responden,

Perkenalkan saya Wira Ardhiyanto, mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir terkait minat pembelian ulang layanan jasa Netflix.

Apabila Anda memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Berdomisili/tinggal di Kota Bekasi
2. Telah menggunakan Netflix minimal 3 bulan

Saya memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktunya dalam melengkapi kuesioner ini. Segala data dan informasi yang tertera pada kuesioner ini akan dijamin kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Terima kasih atas partisipasi dan dukungan Anda dalam pengisian kuesioner ini. Apabila terdapat pertanyaan dapat menghubungi saya melalui email: [wira1024@gmail.com](mailto:wira1024@gmail.com)

Hormat saya,

Wira Ardhiyanto

#### **Pertanyaan *Screening***

1. Apakah Anda berdomisili atau tinggal di Kota Bekasi?
  - o Ya
  - o Tidak (Mohon berhenti di sini)

2. Apakah Anda telah menggunakan Netflix dalam tiga bulan terakhir?

Ya

Tidak (Mohon berhenti di sini)

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA LAYANAN NETFLIX DI KOTA BEKASI**

**BAGIAN I**

Identitas Responden

Berikanlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda

1. Domisili

Bekasi Utara

Bantargebang

Pondokgede

Bekasi Barat

Rawalumbu

Pondokmelati

Bekasi Timur

Jati Asih

Jatisampurna

Bekasi Selatan

Medansatria

Mustikajaya

2. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

3. Usia

< 17 tahun

17 – 25 tahun

26 – 34 tahun

35 – 43 tahun

> 44 tahun

4. Pekerjaan
- o Pelajar/Mahasiswa
  - o Pegawai Negeri
  - o Wiraswasta
  - o Pegawai Swasta
  - o Yang lain : \_\_\_\_\_

5. Jumlah pendapatan perbulan
- o < Rp 500.000
  - o Rp 500.001 – Rp 1.500.000
  - o Rp 1.500.0001 – Rp 3.000.000
  - o Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000
  - o Rp 5.000.001 – Rp 15.000.000
  - o > Rp 15.000.000

6. Jumlah pengeluaran untuk berlangganan Netflix per bulan
- o Rp 50.000 – Rp 100.000
  - o Rp 100.001 – Rp 150.000
  - o > Rp 150.000

## **BAGIAN II**

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah sesuai dengan benar dan jujur.
2. Bacalah pernyataan dengan teliti sebelum menjawab.
3. Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
4. Pilihan jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)                      1

Tidak Setuju (TS)                                      2

Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5



No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	SS	SS
<b>Electronic Word of Mouth</b>						
1.	<b>EW1</b> Saya mencari ulasan positif mengenai Netflix sebelum memutuskan untuk membeli layanannya.					
2.	<b>EW2</b> Saya mencari rekomendasi pelanggan sebelumnya terkait Netflix sebelum melakukan pembelian layanan.					
3.	<b>EW3</b> Saya membaca ulasan secara <i>online</i> mengenai keluhan dan keunggulan terkait dengan Netflix.					
4.	<b>EW4</b> Saya sering membaca ulasan mengenai konten Netflix yang terbaru.					
5.	<b>EW5</b> Saya sering membaca ulasan mengenai kualitas layanan Netflix yang terbaru.					
6.	<b>EW6</b> Saya yakin bahwa konten yang diberikan Netflix sering diperbaharui.					
7.	<b>EW7</b> Saya yakin bahwa informasi yang saya dapat mengenai Netflix membulatkan niat saya untuk membeli layanannya.					
<b>Electronic Service Quality</b>						
1.	<b>ES1</b> Netflix sudah memberikan layanan yang baik dan akurat.					
2.	<b>ES2</b> Netflix sudah cepat tanggap dalam membantu dan melayani pelanggan.					
3.	<b>ES3</b> Netflix sudah terpercaya dalam melindungi informasi pelanggannya.					
4.	<b>ES4</b> Netflix sudah memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.					
5.	<b>ES5</b> Situs atau aplikasi Netflix mudah untuk diakses.					
6.	<b>ES6</b> Situs atau aplikasi Netflix rapi dan nyaman dipandang.					
<b>Persepsi Harga</b>						
1.	<b>PH1</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix sudah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan saya.					

2.	<b>PH2</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix sudah termasuk kategori wajar untuk layanan <i>video on demand</i> .					
3.	<b>PH3</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.					
4.	<b>PH4</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix sudah sesuai dengan manfaat yang diinginkan.					
5.	<b>PH5</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix tidak kalah saing dengan kompetitor lainnya.					
6.	<b>PH6</b> Saya rasa harga yang diberikan Netflix tidak terlalu mahal dibandingkan dengan kompetitor lainnya.					
<b>Kepuasan Pelanggan</b>						
1.	<b>KP1</b> Saya merasa puas dengan aneka macam konten yang diberikan oleh Netflix.					
2.	<b>KP2</b> Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Netflix.					
3.	<b>KP3</b> Saya rasa pelayanan yang diberikan oleh Netflix sudah sesuai dengan ekspektasi saya.					
4.	<b>KP4</b> Saya rasa biaya langganan Netflix sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.					
5.	<b>KP5</b> Saya akan membeli kembali layanan <i>streaming</i> Netflix.					
6.	<b>KP6</b> Saya akan memberikan ulasan positif mengenai pengalaman saya menggunakan Netflix.					
7.	<b>KP7</b> Saya tidak akan membeli layanan <i>streaming</i> lainnya selain Netflix.					
8.	<b>KP8</b> Saya memutuskan akan selalu tetap membeli layanan <i>streaming</i> yang ada pada Netflix.					
<b>Minat Pembelian Ulang</b>						
1.	<b>MP1</b> Saya ingin membeli ulang layanan jasa yang diberikan oleh Netflix.					



2.	<b>MP2</b> Saya ingin mereferensikan layanan jasa Netflix kepada orang lain.					
3.	<b>MP3</b> Saya yakin referensi yang saya berikan mengenai Netflix dapat mempengaruhi orang lain.					
4.	<b>MP4</b> Saya lebih memilih layanan jasa yang diberikan oleh Netflix daripada perusahaan kompetitor lainnya.					
5.	<b>MP5</b> Saya lebih mengutamakan Netflix dibandingkan perusahaan kompetitor lainnya.					
6.	<b>MP6</b> Saya ingin mencari informasi lebih dalam mengenai jasa Netflix yang telah dilangani.					
7.	<b>MP7</b> Saya ingin mencari informasi lebih dalam mengenai konten yang diberikan oleh Netflix.					

## Lampiran 2 Hasil Uji Validitas

### 1. Electronic Word of Mouth

Correlations									
	EW1	EW2	EW3	EW4	EW5	EW6	EW7	EW	
EW1	Pearson Correlation	1	.847**	.764**	.713**	.738**	.712**	.733**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW2	Pearson Correlation	.847**	1	.757**	.690**	.733**	.741**	.721**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW3	Pearson Correlation	.764**	.757**	1	.834**	.796**	.773**	.759**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW4	Pearson Correlation	.713**	.690**	.834**	1	.811**	.795**	.780**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW5	Pearson Correlation	.738**	.733**	.796**	.811**	1	.874**	.819**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW6	Pearson Correlation	.712**	.741**	.773**	.795**	.874**	1	.855**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW7	Pearson Correlation	.733**	.721**	.759**	.780**	.819**	.855**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255
EW	Pearson Correlation	.875**	.872**	.905**	.896**	.919**	.915**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	255	255	255	255	255	255	255	255

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).







<i>Correlations</i>										
N	255	255	255	255	255	255	255	255	255	255
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

### Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

#### 1. *Electronic Word of Mouth*

<b><i>Reliability Statistics</i></b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.960	7

#### 2. *Electronic Service Quality*

<b><i>Reliability Statistics</i></b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	6

#### 3. Persepsi Harga

<b><i>Reliability Statistics</i></b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	6

#### 4. Kepuasan Pelanggan

<b><i>Reliability Statistics</i></b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.977	8

#### 5. Minat Pembelian Ulang

<b><i>Reliability Statistics</i></b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.972	7

#### Lampiran 4 Riwayat Hidup



Wira Ardhiyanto, lahir di Jakarta, 24 Juli 1999. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Islam Al-Fajar tahun 2011 dan ditahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Islam Al-Fajar dan menyelesaikannya pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Bekasi dan menyelesaikannya pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta melalui jalur mandiri. Selama menjadi mahasiswa, pada tahun 2020 penulis melakukan magang pada perusahaan PT Beon Energi Khatulistiwa selama 4 bulan dan ditempatkan sebagai *Document Transmitter* pada proyek pembangunan pipa gas Pertamina.

