

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi, manusia semakin dimudahkan dalam melakukan aktivitasnya masing-masing, sehingga semakin hari mereka semakin ketergantungan dengan teknologi. Seperti menonton film yang biasanya dilakukan dengan menggunakan televisi atau pergi ke bioskop, kini dengan hanya menggunakan *smartphone* sudah bisa untuk menonton film. Seperti yang sudah diketahui kini *smartphone* sudah bisa digunakan untuk berbagai macam hal, salah satunya yaitu menonton film dengan memanfaatkan aplikasi layanan *streaming video on demand* (VOD). Layanan *streaming VOD* merupakan layanan yang menyediakan atau memfasilitasi pelanggannya untuk menentukan sendiri pilihan program apa yang ingin ditonton.

Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *streaming VOD* adalah Netflix. Didirikan oleh Reed Hasting dan Marc Randolph pada tahun 1997 perusahaan ini menawarkan layanan *streaming* yang dapat dinikmati di *smartphone* maupun perangkat lainnya, serta menyediakan berbagai film dan acara televisi, termasuk program yang dibuat oleh Netflix sendiri. Netflix sendiri merupakan salah satu penyedia layanan *streaming VOD* dengan jumlah pelanggan terbanyak di dunia. Dilansir kumparan.com pada tanggal 25 Januari 2021 pelanggan Netflix di seluruh dunia berjumlah sekitar 203,6 juta pelanggan. Sedangkan untuk di Indonesia jumlah pelanggan Netflix berada di posisi keempat dengan jumlah pelanggan 850.000 pelanggan.[1]

Berikut gambar jumlah pengguna layanan *streaming VOD* di Indonesia:



Gambar 1. 1 Jumlah pengguna layanan streaming VOD di Indonesia

Dari sekian banyak pengguna di Indonesia, Netflix mendapatkan rating 4,4 di Google Play Store yang menandakan tingkat kepuasan pengguna Netflix cukup tinggi. Rata-rata ulasan baik di Google Play Store mengatakan puas terhadap Netflix karena banyaknya pilihan film yang tersedia, fitur yang lengkap, dan kualitas *streaming* yang baik. Namun ada juga beberapa ulasan yang buruk, yang mengeluhkan tentang pilihan metode pembayaran yang tidak bisa dilakukan oleh beberapa kalangan.

Dengan banyaknya pengguna dan tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap Netflix, namun tidak dibarengi dengan loyalitas para pengguna. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengguna yang masih memakai akun *share* (bersama) dan banyak juga yang memakai akun pribadi namun hasil dari peretasan. Seharusnya dengan banyaknya pengguna dan tingginya tingkat kepuasan pengguna membuat loyalitas pengguna menjadi tinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka disusunlah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Layanan *Streaming* Netflix”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pengguna pada layanan aplikasi *streaming* Netflix?
2. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan *streaming* Netflix?

3. Apakah kepuasan pengguna dapat mempengaruhi loyalitas pengguna pengguna pada layanan *streaming* Netflix?
4. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna pada layanan *streaming* Netflix

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan *streaming* Netflix.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna dapat mempengaruhi loyalitas pengguna pada layanan *streaming* Netflix.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pengguna pada layanan *streaming* Netflix.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna pada layanan *streaming* Netflix.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada loyalitas pengguna layanan *streaming* Netflix dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Netflix dengan syarat minimal pernah berlangganan satu kali.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pembahasan, skripsi ini akan dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian yang ingin dicapai, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penyelesaian masalah dengan langkah-langkah yang digambarkan dalam diagram alir dari tahap awal penelitian sampai dengan metode penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA

Pembahasan mengenai pengolahan data yang diperoleh kemudian dianalisa sehingga menjadi pembahasan pada penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan disertai dengan saran.

