

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *PRICE FAIRNESS*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI  
SVOD DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI  
*INTERVENING***

**Erina Novita Yuliana**

**1707619051**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE AND PRICE  
FAIRNESS ON CUSTOMER LOYALTY OF SVOD APPLICATION  
USERS WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING***

**Erina Novita Yuliana**

**1707619051**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree  
in Education at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION***

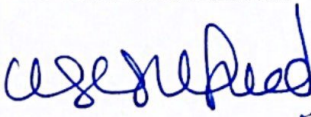

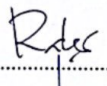
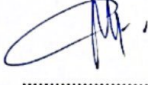

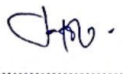
***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Pt. Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</b> <b>NIP 197002122008121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F., S.Pd., M.Pd. NIP 199302202019032022 (Ketua Sidang)		22/08/2023
2	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP 198305012018032001 (Penguji 1)		22/08/2023
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 199308272020122024 (Penguji 2)		29/08/2023
4	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP 198702092015042001 (Pembimbing 1)		24/08/2023
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN 0002038107 (Pembimbing 2)		25/08/2023
Nama : Erina Novita Yuliana No. Registrasi : 1707619051 Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 16 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Skripsi ini adalah karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Yang membuat Pernyataan



Erina Novita Yuliana

NIM. 1707619051

# PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.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 : Erina Novita Yuliana  
NIM : 1707619051  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : erinanovita17@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 *Customer Experience* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty*  
Pengguna Aplikasi SVOD dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening*

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, 30 Agustus 2023

Penulis

(Erina Novita Yuliana)



## ABSTRAK

**ERINA NOVITA YULIANA:** Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi SVOD dengan Kepuasan Pelanggan sebagai *Intervening*: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2023

Penelitian ini membahas pengaruh pengalaman pelanggan dan kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai *intervening* pada pengguna Netflix di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Penelitian ini mencakup dua variabel independen, satu variabel *intervening*, dan satu variabel dependen. Variabel independennya meliputi pengalaman pelanggan dan kewajaran harga. Variabel *intervening*-nya adalah kepuasan pelanggan, variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* yang dibuat melalui *Google Form* dan melibatkan 203 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan verifikatif dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menemukan bahwa pengalaman pelanggan dan kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengalaman pelanggan dan kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Pengalaman Pelanggan, Kewajaran Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

**ERINA NOVITA YULIANA.** *The Influence Of Customer Experience And Price Fairness On Customer Loyalty Of SVOD Application Users With Customer Satisfaction As Intervening: Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2023.*

*This research discusses the impact of customer experience and price fairness on customer loyalty with customer satisfaction as intervening among Netflix customers in Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). This research includes two independent variables, one intervening variable, and one dependent variable. The independent variables included customer experience and price fairness. The intervening variable was customer satisfaction, the dependent variable was customer loyalty. The collection of the data was carried out through an online questioners made on Google Form and had 203 respondents. This research took a verification approach by the Structural Equation Modeling (SEM) technique. The results of the study found that customer experience and price fairness have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and customer experience and price fairness have a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Experience, Price Fairness, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan Rahmat, hidayah serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi SVOD Dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening*”, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan, Program Studi Pendidikan Bisnis, fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Penulisan skripsi ini dapat terlaksana berkat adanya bimbingan, petunjuk, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Ika Febrilia, SE, M.M. selaku dosen pembimbing utama yang dengan tulus telah meluangkan waktu, usaha, dan kontribusi intelektual yang besar dalam memberikan nasihat, arahan, rekomendasi, serta dukungannya kepada peneliti sepanjang penyusunan skripsi ini.
4. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku pembimbing kedua yang telah dengan tulus meluangkan waktu, usaha, dan pemikiran yang besar dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan dukungan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Corry Yohana, MM selaku pembimbing akademik yang mengarahkan peneliti selama menjalani proses perkuliahan dari semester awal hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu peneliti, Bapak Marzuki dan Ibu Marlina yang senantiasa dengan tulus memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan dengan sigap selalu mencukupi kebutuhan peneliti dalam menempuh Pendidikan.



7. Suci Rahmawati dan Nabila Isnaini Arly selaku teman dekat peneliti yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti dan menyemangati peneliti dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Markhamah Alianti, Adinda Nur Afifah, Prasasti Ajeng, Rafi Aljero, selaku teman kuliah peneliti yang dengan tulus memberikan waktunya untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan Pendidikan Bisnis 2019, terkhusus untuk Sasa, Rida, yang telah memberikan dukungan semangat.
10. Pengguna aplikasi Netflix sebagai responden yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Peneliti berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga hasil penelitian dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca yang berkepentingan.

Jakarta, 22 Agustus 2023



Erina Novita Yuliana

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Teori-teori terkait dengan penelitian .....	11
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	11
2.1.2 <i>Customer Experience</i> .....	13
2.1.3 <i>Price Fairness</i> .....	16
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	18
2.2 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Berfikir .....	19
2.2.1 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	28
2.2.3 Kerangka Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
3.1.1 Waktu .....	34
3.1.2 Tempat Penelitian.....	34

3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Pengembangan Instrumen .....	37
3.5 Skala Pengukuran.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.6.2 Uji Validitas .....	43
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	44
3.6.4 Uji Kelayakan Model .....	45
3.6.5 Uji Hipotesis.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Data.....	48
4.1.1 Profil Responden.....	48
4.1.2 Profil Data .....	51
4.2. Hasil .....	58
4.2.1 Uji Validitas .....	58
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.2.3 Uji Kelayakan Model .....	59
4.2.4 Uji Hipotesis.....	63
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
4.3.2 Pengaruh <i>Price fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	66
4.3.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	67
4.3.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	67
4.3.5 Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	68
4.3.6 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i> .....	69
4.3.7 Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i> .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2. Implikasi.....	72
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	72
5.2.2. Implikasi Praktis.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>101</b>

