

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI NETFLIX DI DKI JAKARTA**

NOVIA AYU WARDANI

1702520015



Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS WITH THE
NETFLIX APPLICATION IN DKI JAKARTA**

NOVIA AYU WARDANI

1702520015



**This thesis was written to full one of the requirements for obtaining a
Bachelor of Applied Science degree from the Faculty of Economics, Jakarta
State University.**

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED BACHELOR'S PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Novia Ayu Wardani, 2025; “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Netflix di DKI Jakarta”. Skripsi, DKI Jakarta: Program Studi Sarjana Penerapan Pemasaran Digittal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix di DKI Jakarta. Dengan meningkatnya penggunaan layanan streaming di era digital, Netflix menjadi salah satu platform yang paling diminati oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden yang merupakan pengguna aplikasi Netflix. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada dalam kategori baik, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,83%. Pengguna mengharapkan peningkatan dalam akurasi informasi yang ditampilkan serta kecepatan pembaruan konten. Penelitian ini merekomendasikan agar Netflix memperbaiki penyajian informasi, memastikan kelengkapan konten sesuai kebutuhan pengguna, dan meningkatkan fitur pencarian untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Netflix, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *GAP Analysis*

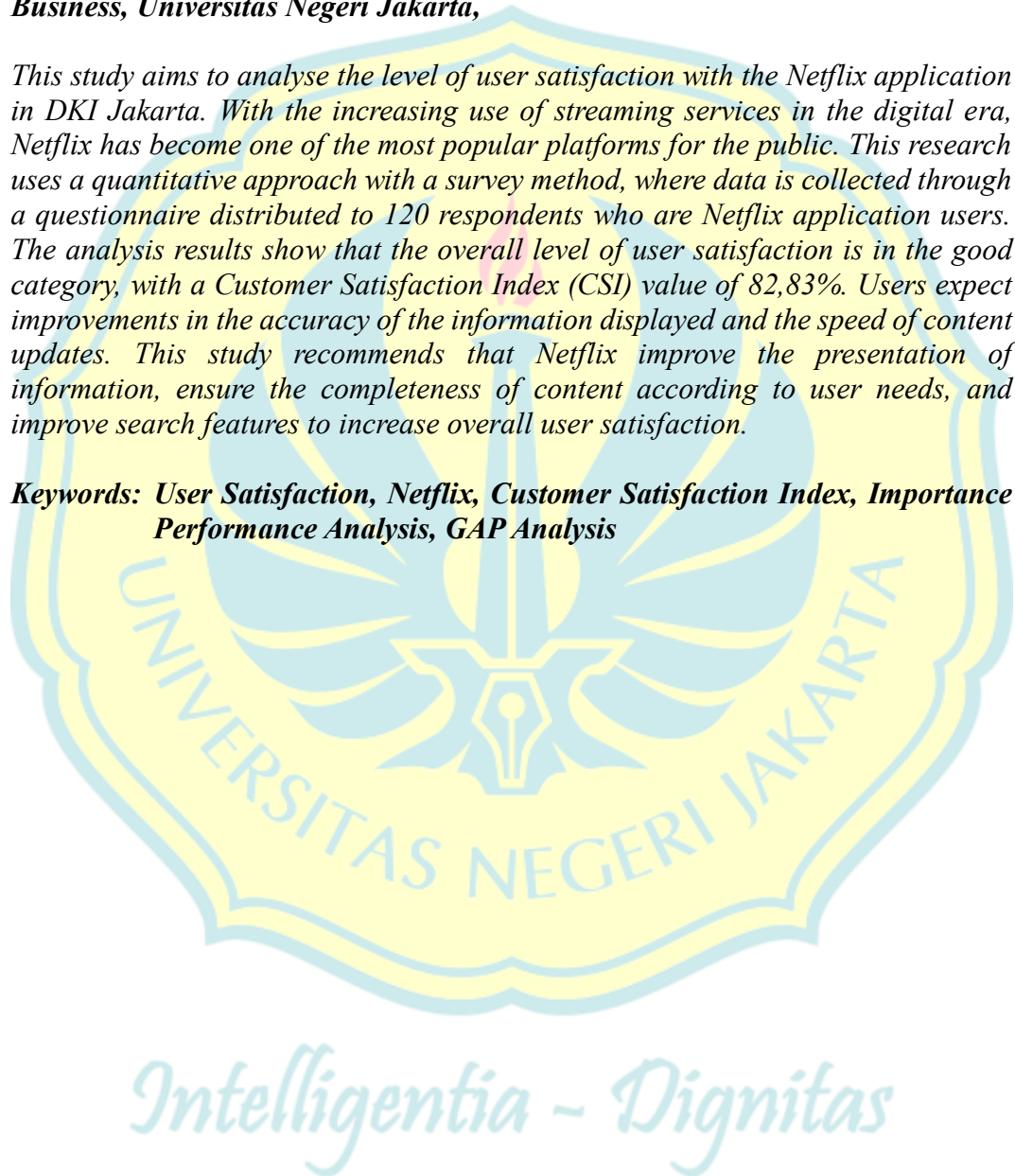
Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Novia Ayu Wardani, 2025; “Analysis of User Satisfaction with the Netflix Application at DKI Jakarta”. Thesis, DKI Jakarta: Undergraduate Study Programme in Digittal Marketing Implementation, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta,

This study aims to analyse the level of user satisfaction with the Netflix application in DKI Jakarta. With the increasing use of streaming services in the digital era, Netflix has become one of the most popular platforms for the public. This research uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through a questionnaire distributed to 120 respondents who are Netflix application users. The analysis results show that the overall level of user satisfaction is in the good category, with a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 82,83%. Users expect improvements in the accuracy of the information displayed and the speed of content updates. This study recommends that Netflix improve the presentation of information, ensure the completeness of content according to user needs, and improve search features to increase overall user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, Netflix, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, GAP Analysis



LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan 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 dan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Novia Ayu Wardani

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN



Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Novia Ayu Wardani
NIM : 1702520015
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Pemasaran Digital
Alamat email : noviaayu236@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 :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI NETFLIX 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, 10 Juli 2025

Penulis

(Novia Ayu Wardani)

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix di DKI Jakarta”.

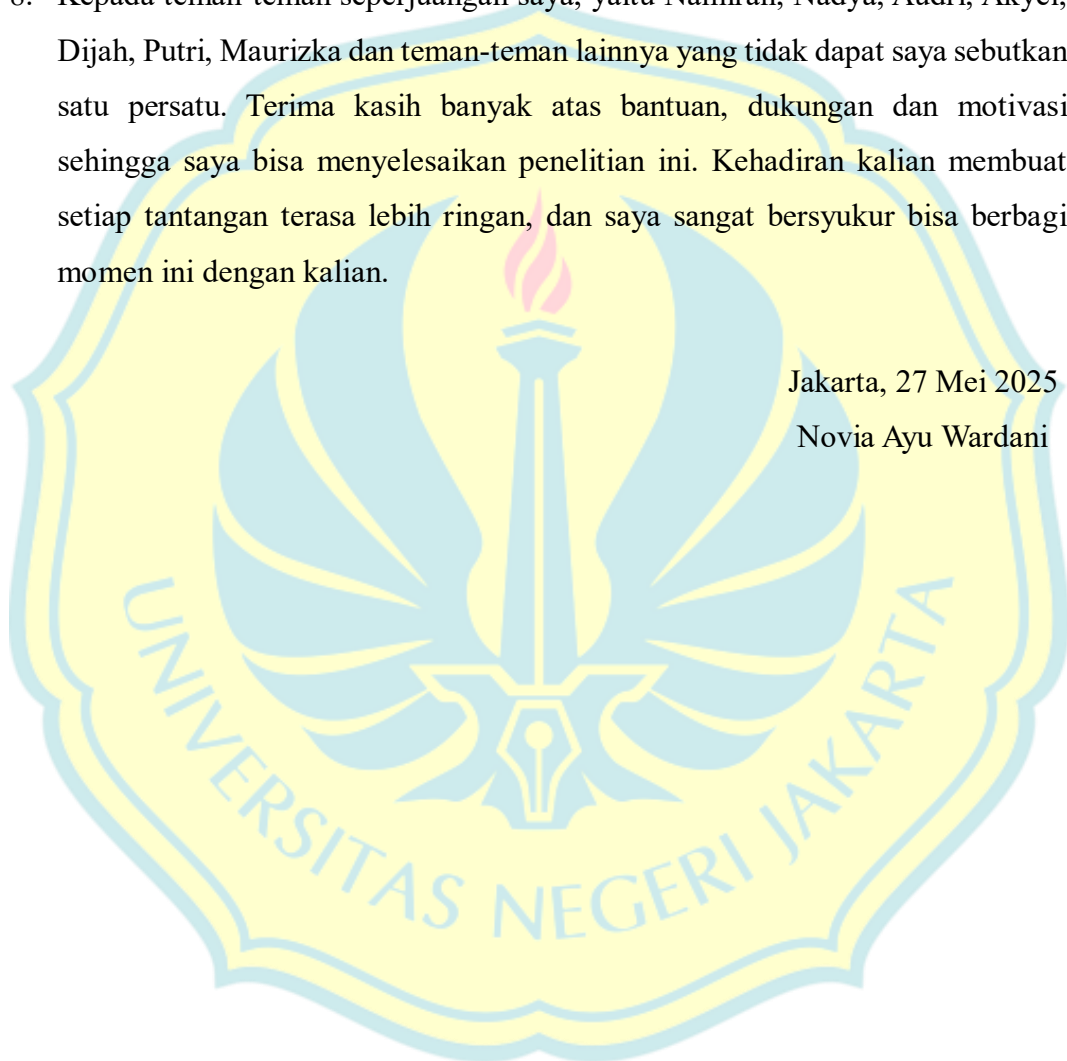
Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi yang baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun material, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Ika Febrilia, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Ibu Nofriska Krissanya, SE., M.B.A, selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Semua Dosen Program Studi Pemasaran Digital dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan ini.
6. Kepada kedua orang tua saya ayah dan Ibu, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa dan motivasi yang tiada henti diberikan, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kepada kakak, adik, serta ponakan saya aobi, teteh tari, iva, azka dan una yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun non-material, semangat, dan nasihat berharga. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yaitu Namirah, Nadya, Audri, Akyel, Dijah, Putri, Maurizka dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian.

Jakarta, 27 Mei 2025

Novia Ayu Wardani



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang Penelitian	2
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
1. Kepuasan Pengguna	16
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna	18
3. Faktor Kepuasan Pengguna	20
B. Kerangka Pemikiran	21

C. Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN	28
A. Objek dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel	29
3. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Definisi Oprasional Variabel	30
2. Instrumen Penelitian.....	31
3. Uji Instrumen Penelitian	34
4. Teknik Analisis Data	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji <i>Mean</i>	36
3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	37
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	39
5. <i>GAP Analysis</i>	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Profile Responden.....	43
1. Profile Responden	43

2. Uji Intrumen.....	48
B. Analisa Deskriptif	50
1. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan.....	50
2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan	56
3. Analisis <i>Customer Statisfaction Index</i> (CSI).....	61
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	63
5. <i>GAP ANALYSIS</i>	66
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Implikasi dan Keterbatasan.....	73
C. Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya	74
LAMPIRAN	79

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Netflix	3
Gambar 1.2 Rating Aplikasi Netflix	5
Gambar 1.3 Lonjakan Pengguna Netflix di Indonesia	5
Gambar 1.4 Penurunan Pengguna Netflix Tahun 2022 Q1-Q2.....	6
Gambar 1.5 keluhan informasi	7
Gambar 1.6 Keluhan Terhadap Hasil (<i>Output</i>)	7
Gambar 1.7 keluhan Terhadap Kelengkapan dan Benefit.....	8
Gambar 1.9 Keluhan Terhadap Keakuratan Pembayaran	8
Gambar 1.9 Keluhan Terhadap Kelengkapan Film dan Kesesuaian Penerjemah ..	9
Gambar 1.10 Keluhan Terhadap Sistem <i>Service</i>	10
Gambar 1.11 Keluhan Efficiency	10
Gambar 1.12 Keluhan <i>User Friendly</i>	10
Gambar 1.13 Keluhan Terhadap Keluhan Sistem	11
Gambar 1.14 Keluhan Terhadap Penampilan Resolusi.....	11
Gambar 1.15 Keluhan Pengguna Terhadap <i>Colour</i>	12
Gambar 1.17 Keluhan Terhadap Verifikasi Waktu	12
Gambar 1.18 Keluhan Terhadap <i>Up to Date</i>	12
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 3.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	40

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Riset Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Netflix.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Tabel Interval Kepuasan.....	37
Tabel 3.4 Tabel Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden	44
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel 4.4 Distribusi Profesi Responden	46
Tabel 4.5 Paket Belanggaan Pengguna.....	47
Tabel 4.6 Distribusi Domisili Responden.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Content</i>	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Accuracy</i>	52
Tabel 4.11 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Format</i>	52
Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Ease of Use</i>	53
Tabel 4.13 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Timeliness</i>	54
Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Content</i>	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Accuracy</i>	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Format</i>	58
Tabel 4.17 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Ease of Use</i>	58
Tabel 4.18 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Timeliness</i>	59
Tabel 4.19 Hasil Analisis CSI	61