

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring waktu berlalu, aktivitas harian masyarakat terus mengalami perubahan, berbagai jenis benda diciptakan untuk memberikan kelembutan dan kenyamanan dalam membantu manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Teknologi merupakan suatu hal yang terus dimanfaatkan untuk memudahkan aktivitas dan pekerjaan manusia. Oleh karena itu, seiring berjalannya waktu, teknologi terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang pesat dan pesat. Indonesia merupakan salah satu negara dengan perkembangan teknologi yang pesat setiap tahunnya. Pemerintah juga terlibat dalam menyediakan fasilitas dan sarana agar teknologi terus berkembang di Indonesia.

Dampak dari Revolusi Industri 5.0 mengakibatkan berbagai terobosan di dunia bisnis di Indonesia. Setiap perusahaan berusaha menarik perhatian konsumen dengan menghasilkan produk yang kreatif, guna memperkuat kehadiran bisnis mereka. Perusahaan berupaya menghadirkan produk terbaik yang sesuai dengan kebutuhan pasar, dengan harapan bisa mempertahankan daya saing dan keunggulan. Persaingan yang sengit ini menyebabkan konsumen menjadi lebih selektif, sehingga sebelum melakukan pembelian, mereka cenderung melakukan riset untuk membandingkan produk mana yang paling sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kemudahan akses

konsumen untuk melakukan perbandingan didukung oleh beragam platform, yang pada akhirnya dapat menjadi pesaing yang signifikan karena konsumen dapat memutuskan untuk beralih ke platform lain yang lebih memenuhi kebutuhan mereka.

Revolusi ini membawa dampak besar pada industri jasa perfilman. Sebelum adanya revolusi industri tayangan film hanya ditampilkan melalui bioskop, pelanggan harus datang langsung ke bioskop, mengantre dan membeli tiket, lalu menikmati film di ruangan bersama puluhan penonton lain. Bagi beberapa kalangan cara ini dianggap kurang praktis, karena pelanggan yang ingin menonton film harus menyesuaikan waktu dengan jam tayang film yang bersangkutan. Namun ini saat ini telah jadi layanan *video on demand* (VOD) yakni penyedia film *online* secara resmi. Dengan adanya situs VOD penikmat film tidak perlu datang ke bioskop, cukup melakukan aktivasi penonton sudah bisa menikmati film kesukaannya di rumah masing-masing, sesuai dengan jam yang diinginkan dan tidak terikat pada jam tayang yang sudah ditentukan di bioskop.

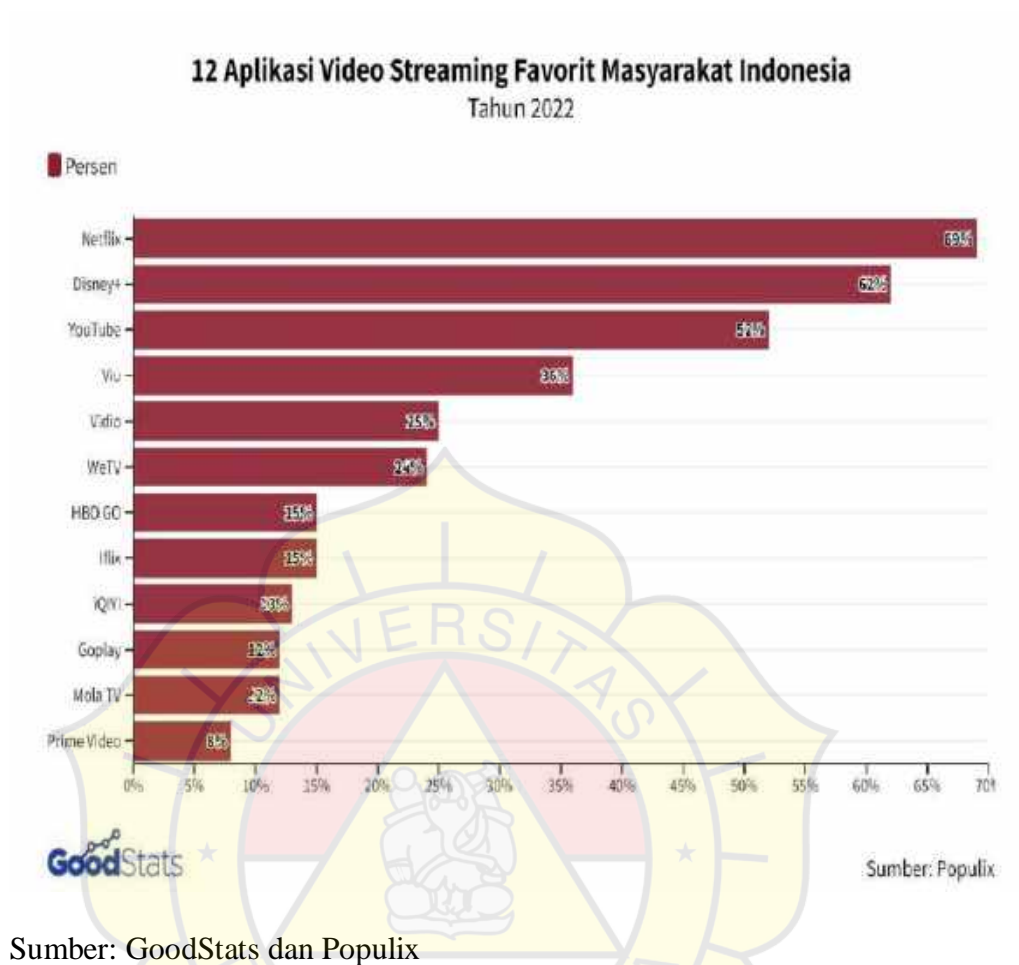
Kesempatan bisnis digital di layanan *video on demand* semakin meningkat karena peningkatan konektivitas internet yang terjadi di Indonesia. Menurut data dari We Are Social, pada bulan Januari 2022, pengguna internet di Indonesia mencapai 205 juta, yang berarti sekitar 73,7% dari populasi telah menggunakan internet. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 1% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Pada bulan Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia hanya mencapai 39,6 juta

orang. Secara rata-rata, penduduk Indonesia menghabiskan waktu 8 jam 36 menit setiap harinya untuk menggunakan internet. Selain itu, sebanyak 94,1% dari pengguna internet di Indonesia mengaksesnya melalui telepon genggam.

Dari segi gender, persentase penggunaan internet dan kontribusinya hampir identik. Ini mengindikasikan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan, karena internet kini merupakan kebutuhan yang esensial bagi banyak individu. Di samping itu, peningkatan bisnis layanan *video on demand* juga disebabkan oleh penambahan jumlah pengguna internet di Indonesia.

Industri layanan *video on demand* terus mengalami pertumbuhan positif di Indonesia, memberikan peluang bagi para pelaku bisnis yang beroperasi di sektor ini. Pertumbuhan peluang ini, pada gilirannya, menyebabkan intensifikasi persaingan dalam industri layanan *video on demand*.

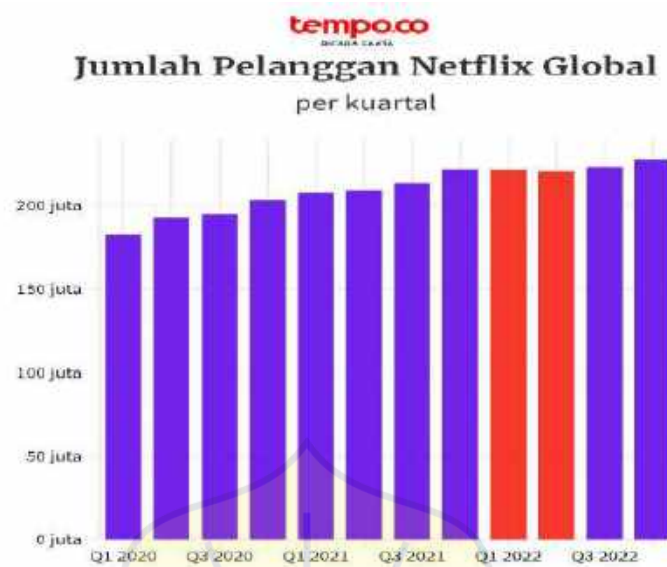
Salah satu platform yang menyediakan jenis layanan ini adalah Netflix. Menurut laporan dari Kompas.com, Netflix adalah layanan berlangganan yang menawarkan koleksi film, acara televisi, dan produksi asli dari Netflix sendiri. Dengan berlangganan Netflix, pelanggan dapat mengakses konten pilihan mereka di perangkat media apa pun termasuk desktop, laptop, smart TV, dan gadget serta dapat menontonnya kapan pun dan di mana pun mereka mau. Mirip dengan toko rental DVD, Netflix menyediakan layanan streaming film digital resmi secara online. Berbeda dengan TV kabel, Netflix tidak memiliki jadwal menonton tetap dan tidak ada iklan.



Sumber: GoodStats dan Populix

Gambar 1.1
Market Share Aplikasi Video Streaming di Indonesia 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa aplikasi *video streaming* dengan pangsa pasar terbanyak pada tahun 2022 dikuasai oleh Netflix dengan jumlah pangsa pasar sebesar 69%, disusul Disney+ Hotstar diposisi ke-2 dengan total 62%, adapun diposisi ke-3 diraih oleh Youtube dengan total 52%, diposisi ke-4 diraih oleh Viu dengan total 36%, diposisi ke-5 diraih oleh Vidio dengan total 25%. Di samping itu, ada beragam aplikasi lain yang termasuk dalam daftar tersebut, seperti WeTV, HBO GO, Iflix, iQIYI, Goplay, Mola TV, dan Prime Video.



Sumber: Netflix Investor Relations

Gambar 1.2
Jumlah Pelanggan Netflix Global Tahun 2020 – 2022 (Q1-Q4)

Dalam laporan yang dirilis Netflix Investor Relations disebutkan bahwa angka pelanggan berbayar Netflix pada kuartal 1 tahun 2020 mencapai 182,86 juta pelanggan, kuartal 2 tahun 2020 mencapai 192,95 juta pelanggan, kuartal 3 tahun 2020 mencapai 195,15 juta pelanggan dan kuartal 4 pada tahun 2020 mencapai 203,66 juta pelanggan. Sedangkan kuartal 1 pada tahun 2021 mencapai 207,64 juta pelanggan, kuartal 2 tahun 2021 mencapai 209,18 juta pelanggan, kuartal 3 tahun 2021 mencapai 213,56 juta pelanggan dan kuartal 4 pada tahun 2021 mencapai 221,84 juta pelanggan.

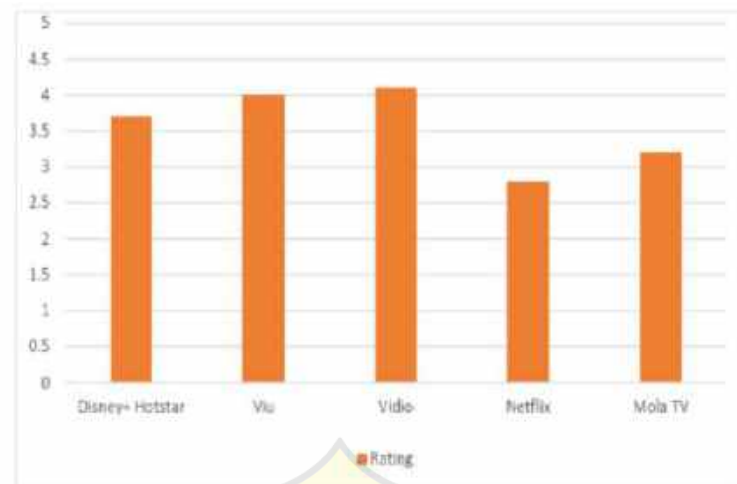
Namun pada kuartal 1 tahun 2022, angka pelanggan berbayar Netflix mengalami penurunan menjadi 221,64 juta pelanggan, dan kembali mengalami penurunan pada kuartal 2 tahun 2022 menjadi 220,67 juta pelanggan, sedangkan pada kuartal 3 tahun 2022 mulai mengalami kenaikan menjadi 223,09 juta pelanggan dan kembali mengalami kenaikan pada kuartal 4 tahun

2022 menjadi 227,59 juta pelanggan. Jumlah pelanggan berkurang pada kuartal 1 dan kuartal 2 tahun 2022, Situasi ini tidak biasa bagi Netflix karena sejak memperluas operasinya secara global, Netflix secara konsisten mengalami pertumbuhan jumlah pelanggan setiap triwulan dan tahunan.

Keyakinan, pandangan, dan gagasan individu memiliki dampak signifikan pada sikap, perilaku, serta tanggapan yang mungkin ditunjukkan oleh mereka. Ketika mereka menerima layanan yang berkualitas, diharapkan bahwa pelanggan akan merasa puas dengan kinerja produk dan layanan yang disediakan. Tingkat kepuasan ini kemungkinan besar akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di masa mendatang

Ketika mengukur kualitas layanan terdapat perbedaan antara kualitas layanan elektronik (*electronic service quality*) dan kualitas layanan langsung, perbedaan ini berkaitan dengan dimensi yang akan digunakan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan setiap dimensi kualitas layanan, baik secara elektronik maupun secara langsung.

Ada dua perspektif yang dapat diterapkan dalam menilai *electronic service quality*, yakni perspektif perusahaan dan perspektif konsumen. Dari perspektif perusahaan, dimensi *electronic service quality* yang perlu diperhatikan mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Sementara itu, dari perspektif pelanggan yang harus diperhatikan mencakup pengalaman penggunaan dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas informasi yang cepat dan informatif.



Sumber: Google PlayStore

Gambar 1.3
Rating Layanan Streaming Menurut Pelanggan di Indonesia
Tahun 2022

Berdasarkan gambar 1.3 terlihat bahwa Netflix memperoleh rating 2,8 dari 5. Rating ini mencerminkan ulasan konsumen pada Google PlayStore, yang menunjukkan bahwa rating Netflix jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan para kompetitornya, seperti Vidio yang memperoleh rating 4,1 dari 5 dan Viu yang memperoleh rating 4,0 dari 5.

Konsumen juga sering kali mengandalkan pengalaman orang lain ketika hendak membeli barang atau jasa sebelum mereka membuat keputusan pembelian. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan yang timbul dari pengalaman orang lain dalam menggunakan barang atau jasa yang dirasa terasa lebih jujur dan juga lebih realistis sesuai dengan kenyataannya dibandingkan hanya melihat iklan yang mungkin tidak selalu mencerminkan realitanya.

Akan tetapi tidak semua konsumen yang sudah menggunakan layanan *video on demand* memberikan ulasan positif, beberapa dari mereka juga

menyampaikan keluhan atau ulasan negatif. Oleh karena itu, dari perbandingan antara ulasan positif dan negatif nantinya akan dipertimbangkan oleh para calon konsumen baru saat mereka hendak memutuskan untuk membeli atau berlangganan layanan *video on demand*.

Tabel 1.1
Daftar Ulasan Konsumen Pengguna Netflix pada Playstore

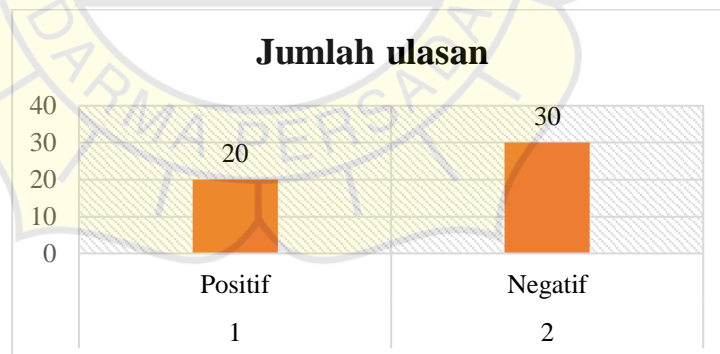
No	Nama	Komentar	Ulasan
1	Rafli	Sumpah, ini aplikasi paling bagus diantara semua aplikasi buat nonton film, series nya banyak, <i>user interface</i> -nya bagus.	Positif
2	Fadeli	Gambar <i>video</i> sering terhenti tapi suara dan <i>subtitle</i> tetap jalan, padahal <i>signal</i> di ponsel saya sangat bagus.	Negatif
3	Venny	Kalau mulai tengah malam film-filmnya tidak bisa diputar. Begitupun film yang sudah di <i>download</i> . Padahal jaringan ponsel saya bagus.	Negatif
4	Ias	Saya kesulitan membaca <i>subtitle</i> -nya karena menyatu dengan pencahayaan.	Negatif
5	Hendrian	Payah Aplikasinya. Sudah <i>download</i> beberapa film, tapi setelah beberapa hari mau ditonton tidak bisa.	Negatif
6	Haeroji	Kenapa <i>Homepagenya</i> kayak youtube, jadi lebih sulit melihat rekomendasi karena harus <i>scroll</i> .	Negatif
7	Eka	Parah sih ini aplikasi, udah di <i>download</i> tapi gak mau kebuka.	Negatif
8	Wanda	Setiap kali mau nonton Netflix tidak bisa dan harus <i>install</i> ulang aplikasinya terlebih dahulu.	Negatif
9	Ismareny	Paling enak pakai Netflix, pembayaran langsung pakai Gopay gak perlu dihubungkan ke Google Play, pembayaran selanjutnya selalu diingatkan, sambung ke TV tinggal pilih paket yang dimau.	Positif
10	Dina Ms	Sudah punya akun dan mulai untuk pembayaran tapi gak pernah bisa berlanjut untuk diproses. Saya baca review yang lain pun ternyata juga mengalami <i>problem</i> yang serupa.	Negatif
11	Diva	Bagus, sangat bagus. Jadi apk. kesayangan deh!	Positif

No	Nama	Komentar	Ulasan
12	Jafar	Saya sangat suka dengan penanganan <i>customer servicenya</i> , kejadiannya saya double langganan Netflix yang pertama melalui Telkomsel, yang kedua melalui Gopay, saya menghubungi cs nya dan langsung di <i>refund</i> saat itu juga	Positif
13	Jamal	Gak bisa <i>login</i> , sistem Netflix ribet. Tidak seperti kompetitornya, Disney+ Hotstar yang langganan bulanan bisa pakai Telkomsel & bisa lihat-lihat referensi filmnya terlebih dahulu sebelum berlangganan.	Negatif
14	Agatta	Bagus banget, semua drama & film tuh lengkap semua.	Positif
15	Hendri	Saya sudah daftar dan giliran mau di buka aplikasinya hanya tertulis hampir selesai, padahal sudah terdaftar di website, gak jelas aplikasinya.	Negatif
16	Jennifer	<i>Oh my God, Since the newest update, Netflix is difficult to view. The video keeps freezing while the audio continues to play. When the video starts playing again, it skip away ahead.</i>	Negatif
17	Valeriy	<i>the sign up experience is extremely frustrating. My credit card which I us for all subscriptions was not accepted.</i>	Negatif
18	Ridha	Ini gimana ya. Sudah 3 bulan saya tidak bisa <i>login</i> Netflix. Padahal sandi sudah diganti tapi <i>login</i> gagal terus. Dan setiap bulan saldo ditarik 54ribu.	Negatif
19	Nurchahyadi	Aplikasi ruwet. Pengguna baru daftarnya susah. Pas lihat rating 2,8 menyesal sekali saya daftar. Coba saya perhatikan dulu <i>rating</i> mungkin gak jadi daftar.	Negatif
20	Christia	Setelah <i>update</i> , <i>subtitle</i> menyatu dengan <i>background</i> .	Negatif
21	Tatang	Bagus. Mudah dan tanpa kendala.	Positif
22	Tawakka 1	<i>Update</i> -an baru jelek, mulai dari <i>subtitle</i> -nya gak kelihatan, gak sinkron suara dengan gambar, dan sistem pendaftaran bagi yang baru mau gabung & pembayaran sering <i>stuck</i> di halaman itu saja.	Negatif
23	Ramdha	Aku berlangganan 3 aplikasi yang mirip, tapi aku paling suka fitur-fiturnya Netflix. Kecepatan pemutarnya bisa disesuaikan selera, resolusi lebih jernih, tiap episode <i>update</i> -nya cepat.	Positif
24	Zio	Setiap nonton 1 film pasti <i>error</i> terus (gambar <i>stuck</i> dan patah-patah).	Negatif
25	Putri Az	Sudah download aplikasinya terus mau dipakai sering keluar sendiri, terus juga sudah mengisi email kok bilang <i>error</i> .	Negatif

No	Nama	Komentar	Ulasan
26	Miftahul	Ini gimana coba, mentok <i>homescreen</i> aja sekarang saya, cuma sampai di tulisan Netflix, gak bisa masuk ke dalam aplikasinya, kalau mau masuk harus hapus data terus <i>login</i> lagi.	Negatif
27	Iqbal	Aplikasi paling nyaman untuk nonton. Akses pembayaran sekarang sangat lengkap. Dipenuhi hits film dan seri populer.	Positif
28	Whenapr ilblooms	Tadinya ada masalah dengan akun, setelah kontak <i>help center</i> ternyata hanya salah login akun saja. <i>Help Centernya</i> sangat membantu dan mudah diakses.	Positif
29	Sidiq	Butuh perbaikan, karena suara dan gerakan bibirnya tidak harmonis.	Negatif
30	Rebi	Netflix aplikasinya tidak seperti Disney+ Hostar yang bisa dibuka-buka dulu untuk referensi film apa yang bagus ditonton sebelum kita berlangganan berbayar. Dan mahal biaya langganannya.	Negatif
31	Raihan	Udah <i>update</i> masih banyak <i>bug</i> , apalagi untuk di android TV gak bisa nonton film, tiap <i>play</i> menunya gak ilang-ilang, terus <i>play</i> episode terbaru malah balik ke episode awal, haduh.	Negatif
32	Dewi	Sudah hampir 1 bulan saya pakai Netflix biasanya nonton di Smartphone atau TV. Bagus pilihan filmnya banyak.	Positif
33	Frendy	Saya sudah bayar, film gak bisa di putar.	Negatif
34	Nabela Yanuary	Seriesnya bikin nagih dan berkualitas, film <i>original</i> Netflix juga bagus markotop.	Positif
35	Fuji	Dari sekian banyak aplikasi perfilm-an, paling suka sama Netflix. Tampilannya sudah rapih gak bikin pusing, pas ditonton enak.	Positif
36	Naki Siregar	Tidak bisa masuk ke aplikasi, padahal udah langganan, menyebalkan.	Negatif
37	Hutapea	Gaya <i>subtitle</i> kualitasnya jelek banget, seperti kualitas kampungan, bagus gak usah dikasih <i>background</i> hitam.	Negatif
38	Afriwin	Netflix sangat bagus sih buat menonton film dan serial yang bagus dan keren cocok buat hiburan kapan saja dan dimana saja.	Positif
39	JB	Puas banget. Gambar bagus. <i>Subtitle</i> oke.	Positif
40	Rimanu	Padahal <i>subtitle</i> sudah di <i>setting</i> ada <i>background</i> warna hitam tetap saja gak bisa muncul malah semua kabur <i>subtitlenya</i> .	Negatif
41	Putri Amalia	Udah berlangganan dua kali, bagus aplikasinya, download juga mudah, terus lengkap juga filmnya.	Positif

No	Nama	Komentar	Ulasan
42	Dina	Cinta banget sama Netflix sangat amat membantu dikala gabut dan paling suka sama dokumenter kasus-kasus pembunuhan.	Positif
43	Ferdy	Aplikasi <i>streaming</i> film, series, dokumenter dan lain-lain. Sudah 24 bulan berlangganan legal gak pernah ada <i>trouble</i> apapun.	Positif
44	Puspa	Aplikasi terbaik untuk menonton. Film sangat lengkap.	Positif
45	Luby	Banyak <i>translate</i> bahasa Indonesia yang kurang dimengerti & kurang lengkap episode serta <i>Season</i> -nya.	Negatif
46	Rhey	Harga berlangganan mahal tapi filmya sedikit dan membosankan.	Negatif
47	Selenophile	Sebanding sama harganya. Udah gitu <i>Serial</i> originalnya bagus banget terus designnya juga mudah buat ditelusuri dan enak dipandang.	Positif
48	Muhlisa	Aplikasi <i>the best</i> pokoknya.	Positif
49	Dilla	Aplikasi <i>streaming</i> paling pelit menurut saya, bahkan untuk melihat-lihat series atau drama saja tidak bisa.	Negatif
50	Akumaru	<i>Subtitle</i> menyatu dengan <i>background</i> jadi tidak begitu terlihat dan menjadi sulit untuk dibaca.	Negatif

Sumber: Google PlayStore



Gambar 1.4
Ulasan Netflix

Pada tabel 1.1 masih ditemukan adanya 30 ulasan negatif dari 50 ulasan yang ada di Google PlayStore mengenai kualitas layanan dan pengalaman pengguna Netflix. Pada salah satu situs web yang merupakan platform ulasan terbuka untuk publik, www.truspilot.com lebih dari 4.000 pemberi ulasan, 1.3% memberikan nilai *poor* dan sebanyak 49% memberikan nilai *bad* dengan

total keseluruhan ulasan sebesar 2.1 yang tidak menggambarkan nilai positif terhadap Netflix. Dinyatakan pada ulasan tersebut bahwa kualitas pelayanan dari Netflix masih buruk karena *customer service* tidak memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan pengalaman yang buruk bagi para konsumen yang ingin berlangganan pada Netflix.

Ulasan negatif mengenai pengalaman pengguna Netflix juga masih ditemukan pada ulasan kolom Google PlayStore, dapat dilihat bahwa masih terdapat pengguna yang tidak puas terhadap Netflix akibat seringnya terjadi *crash* pada saat menonton ataupun proses *sign up* akun. Bahkan salah satu pengulas menyatakan bahwa platform VOD lain, seperti Disney+ Hoststar lebih mudah untuk dioperasikan. Dengan adanya ulasan negatif mengenai *e-service quality* dan pengalaman pengguna Netflix yang terjadi terus menerus, dikhawatirkan akan membawa dampak baru bagi keputusan pembelian. Terbentuknya keputusan pembelian menjadi penting untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialami dan yang akan dialami oleh Netflix. Keputusan pembelian akan terbentuk ketika *e-service quality* dan pengalaman pengguna positif, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut sangatlah penting dalam wilayah penelitian (Zhou et al., 2019). Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Rifky & Wibisono (2019), dinyatakan bahwa pengalaman dinilai menjadi faktor yang paling berpengaruh atas pembentukan keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan pengalaman dapat memberikan penilaian secara langsung oleh seorang yang sedang menggunakan sebuah situs web atau aplikasi. Netflix sendiri memiliki beberapa fitur yang berperan untuk

meningkatkan pengalaman pengguna mereka, seperti tampilan *user interface* yang minimalis sehingga pengguna lebih mudah untuk mengoperasikan sistem, algoritma sistem yang detail sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan, kemampuan untuk dapat mengakses dari berbagai perangkat, pengaturan audio dan terjemahan ke dalam beberapa pilihan bahasa, fitur “*filter*” untuk menunjukkan hasil rekomendasi konten sesuai dengan personalisasi masing-masing pelanggan, dan fitur terbaru mereka yaitu Netflix Games yang memungkinkan para pengguna bermain game pada aplikasi Netflix.

Nuriman (2020) mengungkapkan bahwa sebelum mengambil keputusan pembelian, biasanya konsumen cenderung mengumpulkan informasi yang mendalam dan juga mencari di media sosial untuk mengeksplorasi pandangan konsumen lain mengenai merek dari suatu barang dan jasa.

Di ranah internet, konsumen memiliki kesempatan untuk berbagi pendapat mereka tentang pengalaman selama menggunakan suatu barang atau jasa melalui blog, forum diskusi, situs ulasan dan juga media sosial. Rekomendasi dan ulasan yang dibagikan oleh konsumen pengguna produk tersebut memiliki potensi untuk mempengaruhi keputusan pembelian calon konsumen baru.

Keputusan pembelian merujuk pada tahapan dimana konsumen memilih barang atau jasa dari suatu merek atau perusahaan tertentu. Biasanya prosesnya mencakup semua tahapan mulai dari pertimbangan sebelum

konsumen memutuskan untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa hingga saat setelah mereka akhirnya membuat pilihan untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa.

Suatu proses keputusan pembelian terdapat 5 tahapan, yakni pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian hingga evaluasi pasca pembelian (Kotler & Keller 2019). Setelah perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, maka setelah itu konsumen dapat menilai apakah kinerja perusahaan telah memenuhi atau gagal memenuhi harapannya. Selanjutnya, konsumen dapat membuat penilaian akhir atau evaluasi pasca pembelian tentang pilihan mereka terhadap barang atau jasa yang sudah dibeli dan digunakan,

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyowati & Suryoko (2020) menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Harisma et al., (2022), mengungkapkan bahwa pengalaman pengguna / *user experience* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut menandakan bahwa semakin mudah sistem yang digunakan oleh konsumen, maka semakin besar kemungkinan peningkatan pada keputusan pembelian. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, walaupun penelitian terdahulu sudah banyak mengangkat topik tentang kualitas layanan dan pengalaman pengguna, tetapi masih jarang sekali diangkat secara bersamaan kedalam sebuah penelitian. Selain itu, yang menjadi pembeda dengan penelitian terdahulu adalah objek dan teori yang akan penulis gunakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Electronic Service Quality* dan Pengalaman Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian Layanan *Video On Demand* Pada Pengguna Netflix di Wilayah Jakarta Timur**”.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang penulis temukan kemudian akan diidentifikasi dan dirumuskan ke dalam beberapa variabel. Diantaranya adalah *electronic service quality* dan pengalaman pengguna sebagai variabel independen kemudian keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh penulis, maka beberapa permasalahan yang ditemui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya persaingan bisnis penyedia layanan *video on demand* yang semakin tinggi dan diiringi dengan semakin banyaknya pengguna *video on demand*.
2. Adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan *video on demand* Netflix.
3. Rendahnya rating *video on demand* Netflix jika dibandingkan dengan penyedia layanan jasa *video on demand* lainnya.

1.2.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Penelitian ini dilakukan pada pengguna Netflix di wilayah Jakarta Timur.
- 2 Variabel yang diduga mempengaruhi keputusan pembelian pada pengguna Netflix.

1.2.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *electronic service quality* dan pengalaman pengguna berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix?
2. Apakah *electronic service quality* berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix?
3. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix?

1.3. Tujuan Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan guna menjawab pertanyaan yang sudah diajukan dalam rumusan masalah, maka berikut tujuan penelitian yang penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh *electronic service quality* dan pengalaman pengguna terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix.

2. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh *electronic service quality* terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix.
3. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh pengalaman pengguna terhadap keputusan pembelian pada layanan *video on demand* Netflix.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang berharga dalam ranah manajemen pemasaran. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi penting guna penelitian selanjutnya, terutama untuk pengembangan penelitian yang berfokus tentang pengaruh *electronic service quality* dan pengalaman pengguna terhadap keputusan pembelian layanan *video on demand* Netflix.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat mengungkap sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan *video on demand* serta faktor apa saja yang memiliki potensi untuk dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru perusahaan yang bergerak di sektor bisnis layanan *video on demand* yang nantinya dapat dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan.