

## ABSTRAK

Teknologi merupakan salah satu hal yang dimanfaatkan untuk membantu dalam meringankan kegiatan yang dilakukan manusia. Salah satu ciri pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari adalah dengan adanya peningkatan jumlah internet. Peningkatan ini terjadi karena banyaknya aktivitas dari penggunaan internet. Internet dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dalam pekerjaan. Salah satunya adalah aktivitas bisnis digital yang bergerak dalam bidang jasa seperti jual beli secara *online/digital* melalui media sosial, *website* maupun *e-commerce*. Bisnis digital yang sedang berkembang adalah konten hiburan yaitu menonton *film* atau video yang dapat diakses secara *online*. Bisnis ini disebut *Video on-Demand* (VoD). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *electronic service quality* terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian (berlangganan) video on demand Netflix serta dampaknya pada kepuasan konsumen.

Analisis data yang digunakan adalah *path analysis* (analisis jalur). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Data ini diolah menggunakan IBM SPSS 22 *for windows*. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *electronic service quality* (X) dan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen secara simultan sebesar 21,6%. *electronic service quality* (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) sebesar 24,3%, *electronic service quality* (X) memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z) sebesar 18%, dan keputusan pembelian (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z) sebesar 34,9%.

**Kata Kunci :** *Electronic Service Quality*, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen, Netflix.

## ABSTRACT

*Technology is one of the things that is used to help in alleviating human activities. One of the characteristics of the use of technology in everyday life is the increase in the number of internet. This increase occurred due to the large number of activities from internet use. The internet is used to provide convenience in work. One of them is digital business activities that are engaged in services such as buying and selling online/digitally through social media, websites and e-commerce. A growing digital business is entertainment content, namely watching movies or videos that can be accessed online. This business is called Video on-Demand (VoD). This study was conducted to determine the effect of electronic service quality on consumer decisions to purchase (subscribe to) video on demand Netflix and its impact on consumer satisfaction.*

*The data analysis used is the path analysis. Samples in this study were 100 people. The obtained was processed by IBM SPSS 22 for windows. The results showed that there was a positive and significant influence between electronic service quality (X) and purchasing decisions on customer satisfaction simultaneously by 21,6%. electronic service quality (X) has a positive and significant effect on purchasing decisions (Y) by 24,3%, electronic service quality (X) has a positive and insignificant effect on customer satisfaction (Z) by 18%, and purchasing decisions has a positive and significant effect on customer satisfaction (Z) by 34,9%.*

**Keywords :** *Electronic Service Quality, Purchasing Decisions, Customer Satisfaction, Netflix.*