

**FAKTOR YANG DIGUNAKAN NETFLIX  
UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS PENGGUNA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Damian Bintang Pamungkas**

**NPM: 15 03 22142**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

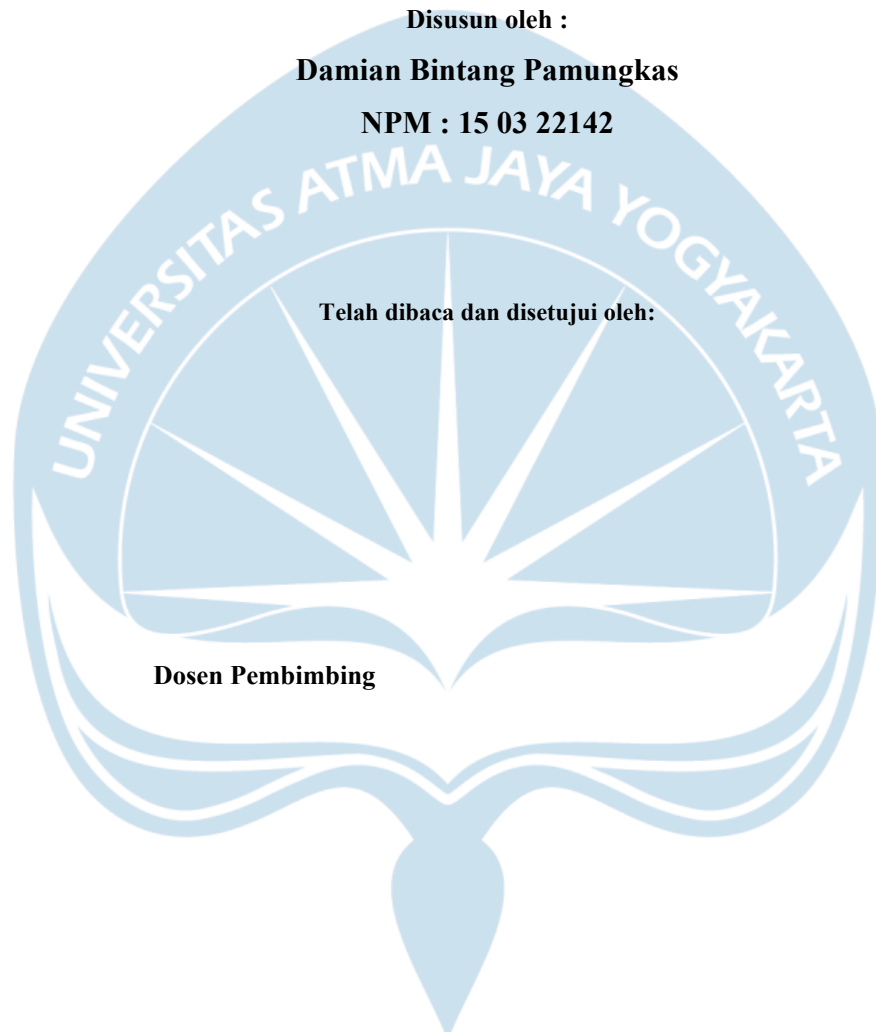
**SKRIPSI**

**PERSEPSI TERHADAP PENGARUH MEDIA SOSIAL YANG DIGUNAKAN NETFLIX  
UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS PENGGUNA**

**Disusun oleh :**

**Damian Bintang Pamungkas**

**NPM : 15 03 22142**



**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.**

**5 Oktober 2020**



**SURAT KETERANGAN**

**No. 1327/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 12 November 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- |   |                |
|---|----------------|
| 1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. | Ketua Penguji) |
| 2. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA.     | (Anggota)      |
| 3. Nadia Nila Sari, SE., MBA.             | (Anggota)      |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Damian Bintang Pamungkas

NPM : 150322142

**Dinvatakan**

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Damian Bintang Pamungkas telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji. Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

**Dekan,**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**Alamat**

Kampus III Gedung Bonaventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

**URL**

<https://fbe.uajy.ac.id>

**Kontak**

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127  
Fax : +62-274-485227  
Surel : [fbe@uajy.ac.id](mailto:fbe@uajy.ac.id)



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PERSEPSI TERHADAP PENGARUH MEDIA SOSIAL YANG DIGUNAKAN NETFLIX UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS PENGGUNA**

Merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya nyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juni 2021  
Yang menyatakan,

Damian Bintang Pamungkas

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Persepsi Terhadap Pengaruh Media Sosial Yang Digunakan Netflix Untuk Menciptakan Loyalitas Pengguna” sebagai pemenuhan persyaratan akhir untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Banyak kesulitan yang dialami penulis dalam proses pembuatan skripsi dengan situasi kondisi pandemik Covid-19, sehingga sedikit menghambat dan mengalami beberapa kendala. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih pada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya yang selalu menyertai penulis, dan pedampingan serta hiburan yang selalu dilimpahkanNya dalam kehidupan penulis.
2. Ibu Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan petunjuk serta arahan dalam proses pembuatan skripsi, tentu dorongan serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Keluarga tercinta yang selalu memberi semangat dan doa tiada henti agar penulis tetap berusaha dan dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

4. Grace Lilian, Cery dan Irfan yang sepenuh hati membantu dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman semenjak semester satu (Cery, Obed, Joshua, Wisnu, Valita, Jacob, Robby) yang berkontribusi dalam kehidupan perkuliahan penulis.
6. Seluruh teman – teman Squad 15 yang sudah bertemu penulis dalam berproses dan berkembang selama masa perkuliahan.
7. Teman – teman Manajemen Angkatan 2015 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberi semangat selama masa perkuliahan.
8. Para responden yang telah memberikan waktunya pada penelitian ini, termima kasih banyak.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati semua pihak dan semoga melalui penyusunan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, 13 Juni 2021  
Penulis

Damian Bintang Pamungkas

**HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**



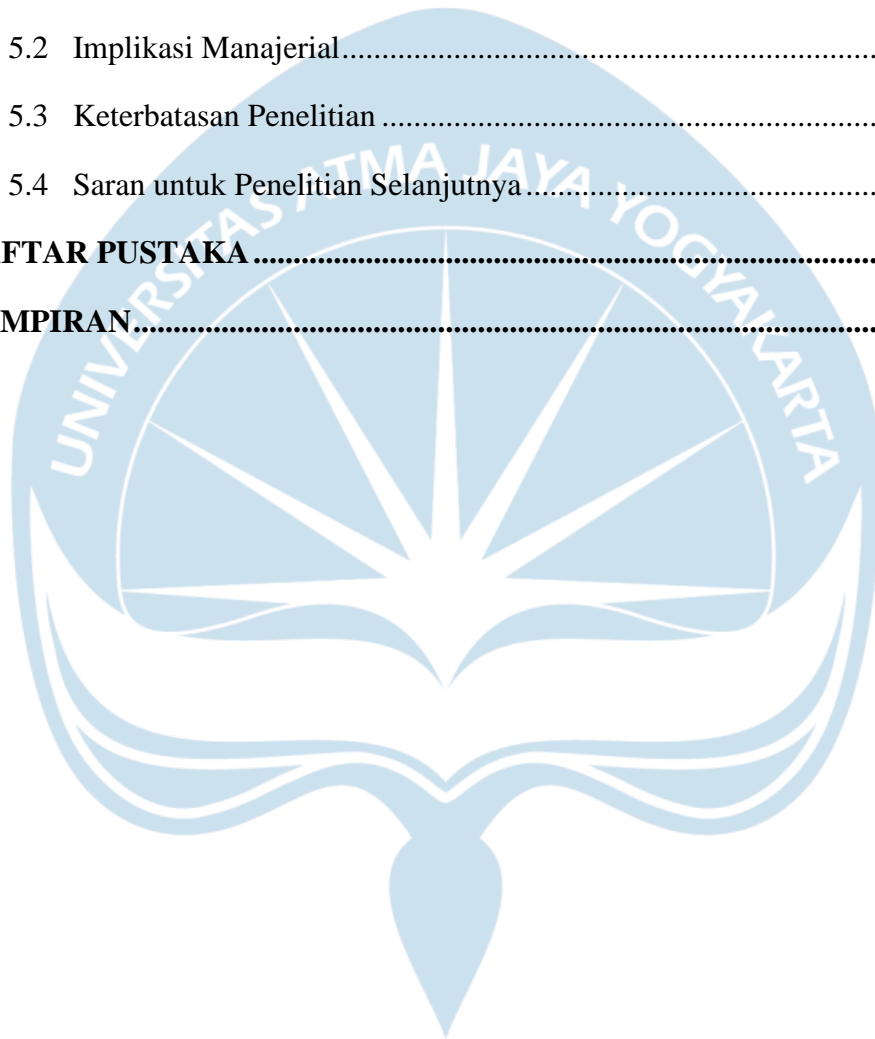
## DAFTAR ISI

.....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Merek .....	7
2.1.2 Loyalitas Pengguna .....	7
2.1.3 Iklan.....	8
2.1.4 Umpan Balik .....	8
2.1.5 Membangun Hubungan.....	9
2.1.6 Citra Merek .....	10



2.1.7	Informatif .....	11
2.1.8	Kenyamanan.....	12
2.1.9	Aksesibilitas .....	13
2.1.10	Layanan Pelanggan .....	13
2.2	Penelitian Terdahulu.....	14
2.3	Kerangka Penelitian .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Bentuk, Tempat, dan Waktu Penelitian.....	18
3.2	Populasi, Sampel, dan Jumlah Sampel Penelitian.....	18
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	19
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	21
3.5	Metode Pengukuran Data .....	22
3.6	Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	22
3.6.1	Uji Validitas .....	22
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	24
3.7	Metode Analisis Data .....	25
3.7.1	Profil Responden.....	25
3.7.2	Analisis Faktor KMO.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	28
4.2	Statistik Deskriptif.....	30
4.3	Analisis Faktor .....	31
4.4	Analisis Penentuan Komponen.....	34
4.5	Communalities.....	37
4.6	Penentuan Jumlah Faktor .....	39

4.7 Component Matrix .....	42
4.8 Rotation Matrix .....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Implikasi Manajerial.....	48
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	48
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	23
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	24
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Netflix .....	29
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Media Sosial .....	29
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Mengikuti Media Sosial Netflix .....	29
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Responden.....	30
Tabel 4.6 Hasil Analisis Faktor.....	32
Tabel 4.7 Hasil Analisis KMO Iterasi 1.....	34
Tabel 4.8 Hasil Anti-Image Matrices Iterasi 1 .....	35
Tabel 4.9 Hasil Analisis KMO Iterasi 2.....	36
Tabel 4.10 Hasil Anti-Image Matrices Iterasi 2.....	37
Tabel 4.11 Hasil Analisis Communalities.....	38
Tabel 4.12 Hasil Analisis Total Variance .....	39
Tabel 4.13 Hasil Component Matrix.....	43
Tabel 4.14 Hasil Rotation Matrix.....	45
Tabel 4.15 Anggota Tiap Komponen.....	46
Tabel 5.1 Kesimpulan Hasil Analisis Faktor .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner Penelitian
Lampiran	II	Data Jawaban Responden Kuesioner
Lampiran	III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	IV	Analisis Persentase
Lampiran	V	Analisis Deskriptif
Lampiran	VI	Analisis Iterasi

