

ABSTRAK

Arvianda Iswandari, 92317045

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN NETFLIX DAN VIU MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Adanya pandemik COVID-19 yang tengah melanda dunia saat ini, pemerintah di berbagai negara mengimbau masyarakat agar tetap berada di rumah, menjadikan aktifitas *streaming* VoD (*Video on Demand*) sebagai alternatif hiburan bagi sebagian besar masyarakat mengalami peningkatan. Tujuan dari penelitian adalah untuk melakukan analisis perbandingan kualitas layanan terhadap dua *platform* VoD yaitu Netflix dan Viu menggunakan metode Servqual (*Service Quality*). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media daring kepada 157 pengguna Netflix dan Viu. Kualitas layanan pada penelitian ini diukur menggunakan metode Servqual yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Diagram Kartesius digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator dari lima dimensi kualitas layanan metode Servqual yang perlu diprioritaskan untuk dioptimalkan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa rata-rata gap pada kualitas layanan Netflix dan Viu positif yang berarti pelanggan Netflix dan Viu merasa puas dengan layanan kedua *platform* tersebut. Hasil perbandingan kedua layanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan antara Netflix dan Viu.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Netflix, Servqual, Viu

(xiii + 55 + Lampiran)

Daftar Pustaka (1965 – 2021)