

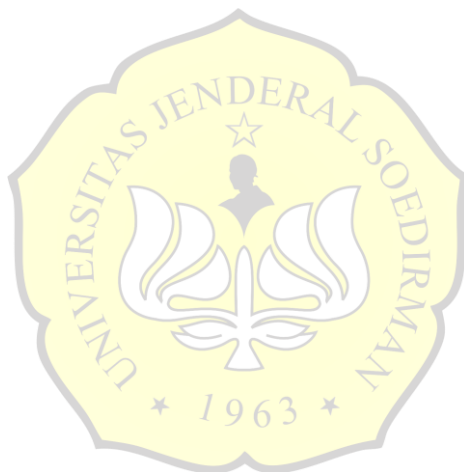
ABSTRAK

Penelitian ini mempelajari tentang loyalitas pengguna pada layanan *video-on-demand* Netflix dengan kualitas produk dan pengalaman pengguna sebagai variabel independen dan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Layana *Video-on-demand* Netflix)”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi layanan *video-on-demand* Netflix minimal 1 kali pada 2 bulan terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas. (2) Pengalaman Pengguna berpengaruh positif terhadap Loyalitas. (3) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan. (4) Pengalaman Pengguna berpengaruh positif terhadap Kepuasan. (5) Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas. (6) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Mediasi. (7) Pengalaman Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Mediasi

Kata kunci : Loyalitas, Kualitas Produk, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pengguna



ABSTRACT

This research is study about user loyalty to netflix's video-on-demand service with product quality and user experience as independent variables and user satisfaction variables as mediation variables. The study is titled "The Effect of Product Quality and User Experience On User Loyalty With User Satisfaction as a Mediation Variable (Study on Netflix's Video-on-demand Netflix)".

The population in this research are users who have or are currently using the Netflix video-on-demand service application at least once in the last 2 months.

Based on the results of research shows that : (1) Product quality has a positive effect on Loyalty. (2) User Experience has a positive effect on Loyalty. (3) Product quality has a positive effect on satisfaction. (4) User Experience has a positive effect on Satisfaction. (5) Satisfaction has a positive effect on Loyalty. (6) Product Quality has a positive effect on Loyalty with User Satisfaction as Mediation. (7) User Experience has no positive effect on Loyalty with User Satisfaction as Mediation.

Keywords: Loyalty, Product Quality, User Experience, User Satisfaction

