

ABSTRAK

Rizky Yunaldi, Nomer Mahasiswa 152140027, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Word of Mouth (Studi pada Mahasiswa Pelanggan Netflix di FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta). Dosen Pembimbing 1 Humam Santoso Utomo dan Dosen Pembimbing 2 Sadeli.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada *Word of Mouth*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *exploratory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pelanggan Netflix FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap *Word of Mouth*, ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan harga terhadap *Word of Mouth*, ada pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap *Word of Mouth*, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan harga terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Netflix harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan harga yang telah dikeluarkan agar para pelanggan semakin ingin untuk terus berlangganan dengan memberikan kemudahan untuk meregistrasi akun. Netflix harus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan keunggulan untuk memberikan film atau serial yang paling banyak dicari pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth*