

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
NETFLIX**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



RICKY DARMAWAN

NIM : 1922079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
NETFLIX**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



RICKY DARMAWAN

NIM : 1922079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA NETFLIX**

Disusun oleh:

RICKY DARMAWAN

NIM : 1922079

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Tanggal 20 Januari 2023

SKRIPSI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NETFLIX

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RICKY DARMAWAN
NIM : 1922079

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 14 Februari 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

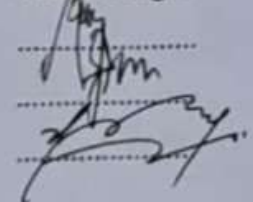
Nama Lengkap

Ketua : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si

Anggota : Johan Gunady Ony, S.E., M.Si

Tanda Tangan



Palembang, 14 Februari 2023
Ketua Progam Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**KAMU TIDAK HARUS MENJADI HEBAT UNTUK MEMULAI,
TETAPI KAMU HARUS MULAI UNTUK MENJADI HEBAT**

Skripsi ini dipersembahkan untuk Sahabat, Teman, Rekan
Seperjuangan

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricky Darmawan
Nim : 1922079
Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NETFLIX**” adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 14 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Ricky Darmawan

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricky Darmawan

Nim : 1922079

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NETFLIX**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 14 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Ricky Darmawan