

Pengaruh hasil pengalaman pelanggan terhadap perilaku Non-Transaksional melalui keterikatan pelanggan pada pengguna layanan Streaming Online Netflix di Jabodetabek = The effect of customer experience outcomes on Non-Transactional behaviors through customer engagement on Netflix Online Streaming service users in Jabodetabek

Daffa Awal Aulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20516430&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh hasil pengalaman pelanggan terhadap perilaku non-transaksional melalui keterikatan pelanggan pada pengguna layanan streaming online Netflix di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling melalui online questionnaire. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterikatan pelanggan pengguna layanan streaming online Netflix di Jabodetabek, emosi pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterikatan pelanggan pengguna layanan streaming online Netflix di Jabodetabek, keterikatan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap advokasi pelanggan pengguna layanan streaming online Netflix di Jabodetabek, dan keterikatan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap loyalitas pelanggan pengguna layanan streaming online Netflix di Jabodetabek. Penelitian ini merekomendasikan perusahaan Netflix agar dapat lebih memaksimalkan penggunaan media sosial dalam membangun keterikatan pelanggan untuk menciptakan perilaku non-transaksional pelanggan yang positif. Serta, Netflix dapat menambah jumlah konten original nya untuk menciptakan hasil pengalaman pelanggan yang positif.

.....This study aims to analyze the effect of customer experience outcomes on non- transactional behaviors through customer engagement on Netflix online streaming service users in Jabodetabek. This study uses a purposive sampling technique through online questionnaire. The results show that customer satisfaction has a significant effect on customer engagement on Netflix online streaming service users in Jabodetabek, customer emotions have a significant effect on customer engagement on Netflix online streaming service users in Jabodetabek, customer engagement has a significant effect on customer advocacy on Netflix online streaming service users in Jabodetabek, and customer engagement has a significant effect on customer loyalty attitudes on Netflix online streaming service users in Jabodetabek. This study recommends the Netflix company to maximize the use of social media in building customer engagement to create positive non- transactional customer behaviors. Also, Netflix can increase the number of original contents to create a positive customer experience outcomes.