

## ABSTRAK

### PENGARUH KETERSEDIAAN GENRE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS FILM PADA KEPUASAN PELANGGAN DISNEY+ HOTSTAR

Reinhart Yordan Saleleubaja  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh ketersediaan genre film pada kepuasan pelanggan, (2) pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan, (3) pengaruh kualitas film pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan metode *purposive sampling*. Penelitian ini meneliti hasil pengumpulan kuesioner dari 119 responden yang pernah berlangganan Disney+ Hotstar minimal 2 bulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic* versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan genre film dan kualitas film berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada perusahaan Disney+ Hotstar untuk memperluas dan mendiversifikasi genre film dan acara TV yang mereka tawarkan, dan untuk meningkatkan kualitas film.

**Kata Kunci:** Ketersediaan Genre Film, Kualitas Layanan, Kualitas Film

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF GENRE AVAILABILITY, SERVICE QUALITY,  
AND FILM QUALITY ON DISNEY+ HOTSTAR CUSTOMER  
SATISFACTION**

Reinhart Yordan Saleleubaja  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2024

*This research aims to determine: (1) the influence of film genre availability on customer satisfaction, (2) the influence of service quality on customer satisfaction, (3) the influence of film quality on customer satisfaction. This is quantitative research with a survey method using a questionnaire as a data collection tool. The population of this research is the people in the Special Region of Yogyakarta. Sampling in this study used nonprobability sampling techniques and purposive sampling methods. This research examined the results of collecting questionnaires from 119 respondents who had subscribed to Disney+ Hotstar for at least 2 months. The data analysis technique in this research is descriptive analysis and multiple linear regression analysis which was processed using the IBM SPSS Statistics version 25 application. The results of the research show that the availability of film genres and film quality have a positive effect on customer satisfaction, while service quality has no effect on customer satisfaction. The implications of this research can be used to provide information to the Disney+ Hotstar company to expand and diversify the genres of films and TV shows they offer, and to improve the quality of films.*

**Keywords:** *Availability of Film Genres, Service Quality, Film Quality*