

ABSTRACT

Adzra Nabilanasywa, NIM 7213510039 (2021). *The Influence of E-Service Quality, User Experience, and Price on Repurchase Intention of Netflix Sharing Accounts on Business Accounts (BA) on Platform X.*

This study aims to analyze the influence of E-Service Quality, User Experience, and Price on the Repurchase Intention of Netflix sharing accounts offered through Business Accounts (BA) on the social media platform X. The research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to consumers who have previously purchased Netflix sharing accounts via BA on platform X. The analytical technique used in this study is multiple linear regression to examine the relationships between variables. The results indicate that E-Service Quality, User Experience, and Price each have a positive and significant effect on Repurchase Intention. Simultaneously, these three variables have a significant impact on the repurchase intention of Netflix sharing accounts through BA on platform X. These findings suggest that although a more affordable price is a key attraction, optimal user experience and service quality remain crucial factors in maintaining consumer loyalty.

The implications of this study suggest that Business Account (BA) sellers on platform X need to improve e-service quality and ensure a better user experience to encourage repeat purchases.

Keywords: *Repurchase Intention, E-Service Quality, User Experience, Price, Netflix Sharing Account, Business Account (BA), Platform X.*

ABSTRAK

Adzra Nabilanasywa, NIM 7213510039 (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pengalaman Pengguna, dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang pada Akun Netflix *Sharing* di *Business Account* (BA) Platform X.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik, pengalaman pengguna, dan harga terhadap minat beli ulang akun Netflix *sharing* yang ditawarkan melalui *Business Account* (BA) di platform media sosial X. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang pernah membeli akun Netflix *sharing* melalui BA di platform X. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik, Pengalaman Pengguna, dan Harga masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang akun Netflix *sharing* melalui BA di platform X. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun harga yang lebih terjangkau menjadi faktor daya tarik utama, pengalaman pengguna dan kualitas layanan yang optimal tetap menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa *seller Business Account* (BA) di platform X perlu meningkatkan kualitas layanan elektronik serta memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik untuk mendorong pembelian ulang.

Kata Kunci: Minat Beli Ulang, Kualitas Layanan Elektronik, Pengalaman Pengguna, Harga, Akun Netflix *Sharing*, *Business Account* (BA), Platform X.