

ABSTRAK

Vidio merupakan platform OTT (Over the Top) penyedia layanan streaming terlengkap di Indonesia. Kesuksesan suatu perusahaan sangat tergantung pada sejauh mana perusahaan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan Vidio.com serta bagaimana pengaruh e-service quality dan harga secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Vidio.com

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar oleh penulis dengan sampel sebanyak 400 responden, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 26 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Berdasarkan pengujian hipotesis hasil menunjukkan bahwa *e-Service Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Vidio.com.

Kata kunci: *E-Service Quality*; Harga; Kepuasan Pelanggan