

**PENGARUH *INTERACTION QUALITY*, *ENVIRONMENT QUALITY* DAN *OUTCOME QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION*, *STICKINESS* PADA *VIU TRIAL PREMIUM VERSION* DAN *PURCHASE INTENTION* PADA *VIU PREMIUM VERSION***

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:  
SABRINA FITRIA JAYA  
NIM. 041611233005**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *INTERACTION QUALITY, ENVIRONMENT QUALITY* DAN  
*OUTCOME QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION, STICKINESS* PADA VIU  
*TRIAL PREMIUM VERSION* DAN *PURCHASE INTENTION* PADA VIU  
*PREMIUM VERSION***

**DIAJUKAN OLEH:**

**SABRINA FITRIA JAYA**

**NIM. 041611233005**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. SRI WAHJUNI ASTUTI, SE., M.S.**

**NIP. 139101056**

**TANGGAL...3 MEI 2020**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI,**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, S.E., M.Si**

**NIP. 197503232006042001**

**TANGGAL...3 MEI 2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Sabrina Fitria Jaya, 041611233005), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penipuan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya,.....3 MEI 2020



Sabrina Fitria Jaya

NIM. 041611233005

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul “Pengaruh *Interaction Quality*, *Environment Quality* dan *Outcome Quality* terhadap *Satisfaction*, *Stickiness* pada *VIU Trial Premium Version* dan *Purchase Intention* pada *VIU Premium Version*” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Program studi S1-Manajemen, Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof Dr. Dian Agustina, SE., M. Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Wahjuni Astuti, SE., MS selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan begitu banyak waktu dan kesabaran yang dicurahkan untuk mendidik, membimbing dan memberi masukan kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
4. Ibu Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M. Si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah

6. Orang tua yang saya cintai Bapak Djayadi dan Ibu Mizam Anis Zenianingsih, telah memberikan segenap kasih sayang dan cintanya kepada penulis hingga saat ini, serta selalu memberikan dukungan, kepercayaan serta doa-doa yang selalu dipanjatkan setiap pagi hingga sepertiga malam demi kelancaran segala urusan penulis.
7. Kakak penulis, Mbak Kartika Candra Oktia Jaya, S. Ak. dan Mas Harmoko Edi Siswanto, S.Km. yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi-motivasi dan bantuan selama pengerjaan skripsi ini berlangsung kepada penulis. Terimakasih mbak Tika dan mas Moko atas dukungannya.
8. Teman-teman bimbingan skripsi yaitu Arum, Trisna, Novya, Allisya, Arie, dan Geraldo.
9. Sahabat-sahabat kuliah penulis Tyas, Wildan, dan Wulan yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah, dan terimakasih telah menemani penulis dari awal semester hingga lulus.
10. Teman-teman KKN “Hore” Desa Jono, Cerme yaitu Annisa, Dalila, Nabilah, Yolanda, Mbak Puput, Mbak Riza, Mas Andre, Mas Adywena, dan Mas Ridwan.
11. Seluruh staf Akademik dan staf Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang turut membantu penulis dalam mengurus segala keperluan skripsi dari awal hingga akhir.

Surabaya, 9 Maret 2020

Penulis,

Sabrina Fitria Jaya

NIM. 041611233005