

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	I
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	13
1.5.1.1 Pemasaran Jasa.....	13
1.5.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
1.5.1.3 Harga.....	15
1.5.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	16
1.5.1.5 Word Of Mouth.....	17
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	19
1.6 Konsep yang menghubungkan antar variabel.....	30
1.6.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word Of Mouth.....	30
1.6.4 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Word Of Mouth.....	31
1.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth.....	31
1.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan.....	31
1.6.7 Pengaruh Harga Terhadap Word of Mouth melalui kepuasan pelanggan.....	32
1.7 Kerangka Pemikiran.....	33
1.8 Hipotesis.....	35
1.9 Definisi Konsep Dan Operasional.....	36
1.9.1 Definisi Konsep.....	36
1.9.2 Definisi Operasional.....	36
1.10 Metode Penelitian.....	38
1.10.1 Tipe Penelitian.....	38
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	38

1.10.3 Lokasi Penelitian	38
1.10.4 Sumber Data	38
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	39
1.10.6 Populasi	39
1.10.7 Sampel	39
1.10.8 Teknik Sampling	40
1.10.9 Skala Pengukuran	41
1.10.10 Uji Validitas Dan Reabilitas	41
1.10.10.1 Uji Validitas	41
1.10.10.2 Uji Reabilitas	42
1.10.11 Uji Asumsi Klasik	42
1.10.11.1 Uji Normalitas	42
1.10.11.2 Uji Multikolinearitas	42
1.10.11.3 Uji Heteroskedastisitas	43
1.10.12 Teknik Analisis Data	43
1.10.12.1 Teknik Deskriptif	43
1.10.12.2 Teknik Inferensial	44
1.10.12.3 Analisis Jalur	44
1.10.13 Uji Sobel	45
1.10.14 Uji Hipotesis	46
BAB II Gambaran Umum Objek	47
2.1 Sejarah Perusahaan	47
2.2 Perihal Variabel Penelitian Dengan Netflix	50
BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
3.1 Uji instrument	50
3.1.1 Uji Validitas	50
3.1.2 Uji Realibilitas	51
3.2 Karakteristik Responden	51
3.3 Analisis Statik Deskriptif	56
3.4 Uji Asumsi Klasik	76
3.5 Analisis Uji Regresi	78
3.6 Analisis Jalur (Path Analysis)	85
3.7 Pembahasan	88
BAB IV Penutup	95

4.1 Kesimpulan	95
4.2 Saran	96
Daftar Putaka	98

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Tinjauan Empiris - 23
Table 1.2	Skala Pengukur - 41
Table 3.1	Hasil Uji Validitas - 50
Table 3.2	Hasil Uji Reabilitas Instrument Penelitian - 51
Table 3.3	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jurusan - 52
Table 3.4	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Angkatan - 52
Table 3.5	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin - 53
Table 3.6	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia - 53
Table 3.7	Distribusi Jawaban Respdnen Berdasarkan Lama Berlangganan - 54
Table 3.8	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Domisili - 54
Table 3.9	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tekstur Wilayah Domisili -55
Table 3.10	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Rata-rata Jumlah Dana Yang Dialokasikan Untuk Berlangganan Netflix - 55
Table 3.11	Distribusi Jawaban Akses Internet Dilokasi - 56
Table 3.12	Distribusi Jawaban Film Yang Ditayangkan Di Netflix Selalu Lancar -57
Table 3.13	Distribusi Jawaban Netflix Memberikan Berbagai Genre Film Yang Lebih Baik Dibanding Aplikasi Streaming Berbayar Lainnya - 58
Table 3.14	Distribusi Jawaban Semua Keluhan Pelanggan di Respon Netflix Dengan Baik - 59
Table 3.15	Distribusi Jawaban Netflix Cepat Tanggap Dalam Memenuhi Keluhan Pelanggan - 59
Table 3.16	Distribusi Jawaban Keamanan Akun Netflix Terjamin - 59
Table 3.17	Distribusi Jawaban Layanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Ketentuan Netflix - 61
Table 3.18	Distribusi Jawaban Netflix Memberikan Menu “Help” Untuk Membantu Pelanggan Jika Terjadi Masalah - 61
Table 3.19	Distribusi Jawaban Satu Akun Netflix Dapat Dipakai Lebih Dari Dua Perangkat - 62
Table 3.20	Distribusi Jawaban Kualitas Gambar Netflix Bagus Dan Jernih - 62
Table 3.21	Distribusi Jawaban Tampilan Website Netflix Menarik - 63

Table 3.22	Distribusi Jawaban Tampilan Website Netflix Mudah Digunakan -64
Table 3.23	Ringkasan Rata-rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan - 64
Table 3.24	Distribusi Jawaban Harga Paket Netflix Yang Ditawarkan Masih Terjangkau - 65
Table 3.25	Distribusi Jawaban Harga Yang Ditawarkan Netflix Sesuai Dengan Kualitas Yang Dirasakan - 66
Table 3.26	Distribusi Jawaban Harga Yang Ditawarkan Netflix Cukup Kompetitif Dengan Aplikasi Streaming Berbayar Lainnya - 66
Table 3.27	Distribusi Jawaban Netflix Memberikan Manfaat Yang Sebanding Dengan Harga - 67
Table 3.28	Distribusi Jawaban Ringkasan Rata-rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Harga - 67
Table 3.29	Distribusi Jawaban Saya Tidak Begitu Tertarik Dengan Produk Pesaing -68
Table 3.30	Distribusi Jawaban Saya Menggunakan Netflix Tidak Mempersoalkan Harga - 68
Table 3.31	Distribusi Jawaban Saya Akan Berlangganan Lagi Apabila Netflix Menawarkan Aplikasi Terbaru - 69
Table 3.32	Distribusi Jawaban Saya Berencana Berlangganan Netflix Dalam Waktu Yang Lama - 70
Table 3.33	Distribusi Jawaban Saya Merasa Senang Jika Menggunakan Netflix - 70
Table 3.34	Ringkasan Rata-rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan - 71
Table 3.35	Distribusi Jawaban Saya Sering Menceritakan Netflix Kepada Orang lain - 72
Table 3.36	Distribusi Jawaban Saya Senang Menceritakan Pengalaman Yang Positif Selama Menggunakan Netflix Kepada Orang Lain - 73
Table 3.37	Distribusi Jawaban Saya Meyakinkan Orang Lain Untuk Berlangganan Netflix - 73
Table 3.38	Distribusi Jawaban Saya Merekomendasikan Netflix Kepada Orang Lain Untuk Berlangganan - 74

Table 3.39	Ringkasan Rata-rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Word of Mouth - 75
Table 3.40	Hasil Uji Normalitas - 76
Table 3.41	Hasil Uji Multikolinearitas - 77
Table 3.42	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda - 78
Table 3.43	Hasil Uji Koefisien Determinasi - 79
Table 3.44	Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan - 80
Table 3.45	Hasil Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan - 80
Table 3.46	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda - 81
Table 3.47	Hasil Uji Koefisien Determinasi - 82
Table 3.48	Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth - 83
Table 3.49	Hasil Uji T Pengaruh Harga Terhadap Word of Mouth - 83
Table 3.50	Hasil Uji T Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth - 84
Table 3.51	Pengaruh Langsung - 85
Table 3.52	Pengaruh Tidak Langsung - 86
Table 3.53	Pengaruh Total - 86

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2020 - 2
- Gambar 1.2 Data Pengguna Internet Di Dunia Tahun 2005-2020 - 2
- Gambar 1.3 Data Pengguna Platform Streaming Film Di Dunia Tahun 2019 - 4
- Gambar 1.4 Data Pertumbuhan Pelanggan Netflix Di Indonesia Tahun
2017-2020 - 7
- Gambar 1.5 Daftar Harga dan Fitur Netflix - 8
- Gambar 1.6 Model Hipotesis - 36
- Gambar 1.7 Model Diagram Jalur - 90

