

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 BATASAN MASALAH.....	3
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN	4
1.6 TAHAPAN PENELITIAN	4
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	6
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	8
2.1 KAJIAN TEORI	8
2.1.1 Netflix.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.3 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi	11
2.1.4 Customer Satisfaction Index.....	11
2.1.5 Service Quality	11
2.1.6 Hipotesis Penelitian	14
2.1.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	14
2.1.6.2 Uji T.....	15
2.1.6.3 Uji F	15
2.1.7 Perancangan Kuesioner	16
2.1.7.1 Skala Likert.....	16

2.1.8	Analisa Statistika	17
2.1.8.1	Analisis Deskriptif	17
2.1.8.2	Uji Validitas	17
2.1.8.3	Uji Reliabilitas	18
2.1.8.4	SPSS.....	19
2.1.8	Penelitian Yang Relevan	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.2	PERSIAPAN PENELITIAN	25
3.2.1	Studi Literatur.....	25
3.2.2	Mengali Materi Penelitian	25
3.2.2.1	Identifikasi Masalah.....	25
3.2.2.2	Tujuan Penelitian	25
3.3	ANALISIS DATA	26
3.3.1	Menentukan Variabel dan Indikator Penelitian	26
3.3.2	Menyusun Hipotesis Penelitian	27
3.3.3	Merancang Kuesioner.....	29
3.3.4	Penyebaran Kuesioner	32
3.3.5	Data Jawaban Kuesioner	34
3.3.5.1	Uji Validitas	35
3.3.5.2	Uji Reliabilitas	35
3.3.5.3	Analisis Deskriptif	36
3.4	PENGOLAHAN DATA.....	36
3.4.1	Pengujian Hipotesis Penelitian	36
3.4.1.1	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.4.1.2	Uji T.....	37
3.4.1.3	Uji F.....	37
3.4.2	Pengolahan Data CSI.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	HASIL.....	39
4.1.1	Hasil Jawaban Responden	39
4.1.1.1	Uji Validitas	36
4.1.1.2	Uji Reliabilitas	42
4.1.1.3	Analisis Deskriptif	43
4.1.2	Pembuktian Hipotesis Penelitian	52
4.1.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda	52

4.1.2.2 Uji T	53
4.1.2.3 Uji F	54
4.1.3 Hasil Perhitungan CSI	56
4.2 PEMBAHASAN	57
4.2.1 Pembahasan Jawaban Responden.....	57
4.2.1.1 Uji Validitas	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	58
4.2.1.3 Analisis Deskriptif	58
4.2.2 Pembahasan Hipotesis Penelitian	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 KESIMPULAN.....	63
5.2 SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR LAMPIRAN	69