

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	14
1.3    Tujuan Penelitian.....	14
1.4    Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2    Manfaat Praktis .....	15
1.5    Tinjauan Pustaka .....	16
1.5.1    Tinjauan Teoritik .....	16
1.5.1.1    Pemasaran .....	16

1.5.1.2	Perilaku Konsumen .....	19
1.5.1.3	<i>Electronic Word Of Mouth (EWOM)</i> .....	24
1.5.1.4	Citra Merek .....	29
1.5.1.6	Keputusan Pembelian .....	33
1.5.2	Tinjauan Empirik .....	44
1.6	Pengaruh Antar Variabel .....	67
1.7	Kerangka Pemikiran .....	70
1.8	Hipotesis .....	73
1.9	Model Hipotesis .....	73
1.10	Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator .....	76
1.10.1	Definisi Konsep .....	76
1.10.2	Definisi Operasional .....	77
1.11	Metode Penelitian .....	79
1.11.1	Jenis penelitian .....	79
1.11.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	80
1.11.3	Lokasi Penelitian .....	80
1.11.4	Sumber Data .....	80
1.11.5	Teknik Pengumpulan Data .....	81
1.11.6	Skala Pengukuran .....	81
1.11.7	Populasi dan Sampel .....	82

1.11.7.1	Populasi .....	82
1.11.7.2	Sampel .....	82
1.11.8	Teknik Sampling .....	83
1.11.9	Uji Validitas dan Reabilitas .....	84
1.11.9.1	Uji Validitas .....	84
1.11.9.2	Uji Reliabilitas.....	85
1.11.10	Teknik Analisis Data.....	86
1.11.10.1	Analisis Deskriptif.....	87
1.11.10.2	Analisis Statistik Inferensial.....	89
<b>BAB II</b>	.....	<b>91</b>
2.1	Sejarah Perusahaan .....	92
2.2	Logo Netflix.....	94
2.3	Layanan yang Ditawarkan .....	95
2.4	Gambaran <i>EWOM</i> Netflix .....	97
2.5	Gambaran Citra Merek Netflix .....	100
2.7	Gambaran Keputusan Pembelian Netflix .....	102
<b>BAB III</b>	.....	<b>92</b>
3.1	Hasil Uji Instrumen .....	105
3.1.1	Hasil Uji Validitas .....	106
3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	108

3.2	Karakteristik Responden .....	109
3.2.1	Usia Responden .....	109
3.2.2	Jenis Kelamin.....	111
3.2.3	Pekerjaan.....	112
3.2.4	Pendapatan .....	113
3.3	Analisis Data .....	115
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	115
3.3.2	Analisis Statistik Inferensial .....	154
BAB IV	.....	172
4.1	Kesimpulan.....	172
4.2	Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	.....	175