

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Perilaku Pelanggan.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 <i>Video Streaming</i>	8
2.4 Kuesioner	9
2.5 <i>E- Service Quality</i>	10
2.6 Profil Perusahaan	11
2.6.1. Netflix.....	11
2.6.2. Disney Plus.....	17
2.7 Penelitian Terdahulu	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Kerangka Pikir	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3 Hipotesis.....	30
3.4 Tahapan Penelitan	30
3.5 Metode Penyelesaian.....	34
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.1.1 Profil Responden	36
4.1.2 Hasil Uji Validitas	37
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Aplikasi Netflix.....	40
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Aplikasi Disney Plus	51
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Netflix pada App Store	2
Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi Disney Plus pada App Store	2
Gambar 2. 1 Fitur <i>Streaming</i> Konten.....	12
Gambar 2. 2 Fitur Profil Pengguna	12
Gambar 2. 3 Fitur Rekomendasi	13
Gambar 2. 4 Fitur <i>Watchlist</i>	13
Gambar 2. 5 Fitur <i>Continue Watching</i>	14
Gambar 2. 6 Fitur <i>News & Hot</i>	14
Gambar 2. 7 Fitur Pengaturan Aplikasi	15
Gambar 2. 8 Fitur Unduhan Video.....	15
Gambar 2. 9 Fitur Akun Anak-anak.....	16
Gambar 2. 10 Fitur <i>Subtitle</i> dan Audio	16
Gambar 2. 11 Fitur <i>Streaming</i> Konten.....	17
Gambar 2. 12 Fitur Kualitas Video	18
Gambar 2. 13 Fitur Profil Pengguna	18
Gambar 2. 14 Fitur Rekomendasi	19
Gambar 2. 15 Fitur <i>Watchlist</i>	19
Gambar 2. 16 Fitur Akun Anak-anak.....	20
Gambar 2. 17 Fitur Unduhan Konten.....	20
Gambar 2. 18 Fitur <i>Subtitle</i> dan Audio	21
Gambar 2. 19 Fitur <i>Continue Watching</i>	21
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian	31
Gambar 4. 1 Distribusi Frekuensi Indikator X1.1	42
Gambar 4. 2 Distribusi Frekuensi Indikator X1.2.....	42
Gambar 4. 3 Distribusi Frekuensi Indikator X1.3.....	43
Gambar 4. 4 Distribusi Frekuensi Indikator X1.4.....	44
Gambar 4. 5 Distribusi Frekuensi Indikator X2.1	45
Gambar 4. 6 Distribusi Frekuensi Indikator X2.2.....	46
Gambar 4. 7 Distribusi Frekuensi Indikator X2.3.....	46
Gambar 4. 8 Distribusi Frekuensi Indikator X3.1.....	47
Gambar 4. 9 Distribusi Frekuensi Indikator X3.2.....	48
Gambar 4. 10 Distribusi Frekuensi Indikator X4.1	49
Gambar 4. 11 Distribusi Frekuensi Indikator X4.2.....	50
Gambar 4. 12 Distribusi Frekuensi Indikator X5.1	51
Gambar 4. 13 Distribusi Frekuensi Indikator X1.5.....	53
Gambar 4. 14 Distribusi Frekuensi Indikator X1.6.....	54
Gambar 4. 15 Distribusi Frekuensi Indikator X1.7.....	54
Gambar 4. 16 Distribusi Frekuensi Indikator X1.8.....	55
Gambar 4. 17 Distribusi Frekuensi Indikator X2.4.....	56
Gambar 4. 18 Distribusi Frekuensi Indikator X2.5.....	57
Gambar 4. 19 Distribusi Frekuensi Indikator X2.6.....	58
Gambar 4. 20 Distribusi Frekuensi Indikator X3.3.....	59
Gambar 4. 21 Distribusi Frekuensi Indikator X3.4.....	59
Gambar 4. 22 Distribusi Frekuensi Indikator X4.3.....	60
Gambar 4. 23 Distribusi Frekuensi Indikator X4.4.....	61
Gambar 4. 24 Distribusi Frekuensi Indikator X5.2.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	24
Tabel 3. 1 Dimensi dan Pernyataan Kuesioner	27
Tabel 3. 2 Skor Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai Rata-Rata	33
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	36
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas Pengguna Aplikasi Netflix	37
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Pengguna Aplikasi Disney Plus	38
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas Pengguna Aplikasi Netflix	39
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas Pengguna Aplikasi Disney Plus	39
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif Pengguna Aplikasi Netflix.....	40
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Indikator X1.1.....	41
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Indikator X1.2.....	42
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Indikator X1.3.....	43
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Indikator X1.4.....	43
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Indikator X2.1.....	44
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Indikator X2.2.....	45
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Indikator X2.3.....	46
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Indikator X3.1.....	47
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Indikator X3.2.....	48
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Indikator X4.1.....	49
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Indikator X4.2.....	49
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Indikator X5.1.....	50
Tabel 4. 19 Analisis Statistik Deskriptif Pengguna Aplikasi Disney Plus.....	51
Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Indikator X1.5.....	52
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Indikator X1.6.....	53
Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Indikator X1.7.....	54
Tabel 4. 23 Distribusi Frekuensi Indikator X1.8.....	55
Tabel 4. 24 Distribusi Frekuensi Indikator X2.4.....	56
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Indikator X2.5.....	56
Tabel 4. 26 Distribusi Frekuensi Indikator X2.6.....	57
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Indikator X3.3.....	58
Tabel 4. 28 Distribusi Frekuensi Indikator X3.4.....	59
Tabel 4. 29 Distribusi Frekuensi Indikator X4.3.....	60
Tabel 4. 30 Distribusi Frekuensi Indikator X4.4.....	61
Tabel 4. 31 Distribusi Frekuensi Indikator X5.2.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Pernyataan Kuesioner.....	A-1
LAMPIRAN B Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	B-1
LAMPIRAN C Hasil Uji Validitas dengan Aplikasi SPSS	C-1
LAMPIRAN D Hasil Uji Reliabilitas dengan Aplikasi SPSS	D-1

