

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022). *Kuesioner Penelitian Adalah: Jenis, Isi dan Cara Membuat yang Benar*. Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/>
- Academia, A. (2023). *Analisis Statistik Deskriptif: Menyingkap Kelebihan Dan Kekurangannya Dalam Menganalisis Data*. <https://ascarya.or.id/analisis-statistik-deskriptif/>
- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>
- Apriliani, M. R. (2018). *Pengaruh E–Service Quality Terhadap Perceived Value Dan Dampaknya Terhadap Customer Satisfaction*. 1–192.
- Aulia, G., Husnurrofiq, & Syahrani. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian online melalui aplikasi Shopee (Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Uniska Banjarmasin). *Doctoral Dissertation*, 1–11.
- Austerberry, D. (2004). The Technology of Video and Audio Streaming. In *The Technology of Video and Audio Streaming*. Focal Press. <https://doi.org/10.4324/9780080481319>
- Fitriyah, N. L. (2017). Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi pada Starbucks Coffee di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(1), 1–18.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, T. (2013). *Ragam Kajian Science: Analisis Perilaku Kewirausahaan dengan Keberhasilan Usaha*. Unikom Press.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (p. 14).

- Keller, Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Ed. 13). Erlangga.
- Lestari, D. (2018). *Analisis Faktor Kepuasan Nasabah Non-Muslim Terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Malhotra, N. (2010). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan (Edisi 4, Jilid 2)*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rezqiana, A. N. (2022). *Langganan Netflix vs Disney + Hotstar, Mana yang Lebih Murah?* Tribun Jogja. <https://jogja.tribunnews.com/2022/06/01/langganan-netflix-vs-disney-hotstar-mana-yang-lebih-murah?page=2>
- Rizal, A. (2021). *Kalahkan Netflix, Alasan Pelanggan Disney Plus Hotstar Melonjak di RI*. Info Komputer. <https://infokomputer.grid.id/read/122520147/kalahkan-netflix-alasan-pelanggan-disney-plus-hotstar-melonjak-di-ri>
- Safira Pitaloka, P. (2023). *Produl Netflix, Salah Satu Perusahaan Streaming Terbesar di Dunia*. Tempo.Co. <https://seleb.tempo.co/read/1750769/profil-netflix-salah-satu-perusahaan-streaming-terbesar-di-dunia>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2008). *Statistika Teori dan Aplikasi*. Erlangga.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
- Tysara, L. (2023). *Apa Itu Netflix? Ini Jenis Layanan dan Cara Daftarnya*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/hot/read/5300205/apa-itu-netflix-ini-jenis-layanan-dan-cara-daftarnya>
- Walgito, B. (2010). *Bimbingan & Konseling (studi karir)* (pp. 61–63). Andi.
- Wikielektronika.com. (2023). *R Tabel PDF dan Uji Validitas*. Wikielektronika.Com. <https://wikielektronika.com/r-tabel-uji-validitas/>
- Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee)*.

*Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 1–13.

<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1319>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th edition). McGraw-Hill.

