

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....	2
Gambar 1.2 Persentase Kenaikan Akitivitas Digital Akibat COVID-19 .....	6
Gambar 1.3 Persentase Aktivitas Online di Indonesia.....	6
Gambar 1.4 Persentase Pembagian Pasar Platform Digital .....	8
Gambar 1.5 Jumlah Pelanggan Netflix Global Kuartal III 2021 .....	9
Gambar 1.6 Data Usia dan Jenis Kelamin Pengguna Netflix .....	10
Gambar 1.7 Jumlah Pengguna Layanan Streaming Netflix Indonesia .....	11
Gambar 1.8 Ulasan Pengguna Netflix.....	13
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Netflix .....	15
Gambar 1.10 Nilai Pengguna Netflix pada App Store.....	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	46
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum .....	55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Attractiveness .....	64
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Perspicuity .....	66
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Efficiency .....	67
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Dependability.....	69
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Stimulation .....	71
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Novelty .....	72
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Customer Satisfaction.....	74
Gambar 4.12 Hasil SmartPLS Algoritm .....	75
Gambar 4.13 Inner Model Path Diagram (Bootstrap).....	80