

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>1</b>
1.1.2    Logo Perusahaan .....	2
1.1.3    Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum.....	2
<b>1.2    Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3    Identifikasi Masalah .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4    Tujuan Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5    Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>19</b>
1.5.1    Aspek Teoritis .....	19
1.5.2    Aspek Praktis .....	19
<b>1.7    Sistematika Penulisan .....</b>	<b>19</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1    Rangkuman Teori.....</b>	<b>21</b>
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.2    Teori Pemasaran .....	21
2.1.3    Mobile Application .....	23
2.1.4    Video-on-Demand dan Video Streaming .....	23
2.1.5    Jasa .....	24
2.1.6    User Experience .....	25
2.1.7    Customer Satisfaction .....	27
2.1.8    Hubungan User experience Terhadap Customer Satisfaction .....	28
<b>2.2    Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3    Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>36</b>
<b>2.4    Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>2.5    Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>39</b>

<b>BAB III .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>41</b>
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	41
3.2.2 Skala Pengukuran .....	44
<b>3.3 Tahapan Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>46</b>
3.4.1 Populasi .....	46
3.4.2 Sampel .....	47
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>48</b>
3.5.1 Data Primer .....	48
3.5.2 Data Sekunder .....	49
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>49</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	52
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	54
3.7.2 Methode of Succesive Internal (MSI) .....	55
3.7.3 Partial Least Square .....	56
<b>BAB IV .....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden .....</b>	<b>59</b>
3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	62
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	63
<b>4.3. Analisis Data .....</b>	<b>75</b>
4.3.1 Pengukuran Model (Outer Model) .....	75
4.3.2 Pengukuran Struktural (Inner Model) .....	79
<b>4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>84</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>89</b>
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	89
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>