

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
HALAMAN PERNYATAAN	2
KATA PENGANTAR	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	11
1.1.1 Sejarah Netflix.....	11
1.1.2 Logo Perusahaan.....	11
1.1.3 Visi dan Misi	13
1.1.4 Produk Netflix	13
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	14
1.3 Perumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.5.2 Manfaat Praktis.....	20
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	20
BAB II	22
TINJAUAN PERPUSTAKAAN	22
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian.....	22
2.1.1 Keamanan Informasii (Security Information).....	22
2.1.2 Kemudahan Penggunaan(<i>Ease of Use</i>)	23
2.1.3 Kepercayaan (Trust)	23
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronikk(<i>E-ServiceqQuality</i>).....	24
2.1.5 Harga (<i>Price</i>).....	25
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	25
2.1.7 Keterkaitan Variabel terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.1.8 Penelitian acuan.....	26

2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Operasional Variabel	38
3.2.1 Variable dan Sub Variable	39
A. Variabel Bebas (Independent Variable).....	39
B. Variabel terikat (Dependent Variable).....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahap Penelitian	42
3.4 populasi dan sampel.....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 pengumpulan data dan sumber data	43
3.5.1 Pengumpulan Data	44
3.5.2 Sumber Data	44
3.6 uji validitas dan reliabilitas	44
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	47
3.7.1 Teknik Analisis SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	47
3.7.2 Partial Least Square (PLS).....	47
3.7.3 Hipotesis.....	50
3.8 Analisis Deskriptif.....	50
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 <i>Screening question</i>	53
4.1.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	53
4.1.3 karakteristik responden berdasarkan usia.....	54
4.1.4 karakteristik responden berdasarkan domisili.....	55
4.1.5 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	55
4.1.6 karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	56
4.2 Hasil Penelitian	57

4.2.1 Outer model.....	57
4.2.2 Inner Model.....	62
4.2.3 Hasil pengujian Hipotesis	64
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.3.1 Hasil kuesioner berdasarkan karakteristik.....	66
4.3.2 Pengaruh Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Netflix	67
4.3.3 Pengaruh Ease Of Use terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Netflix	67
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Netflix	68
4.3.5 Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Netflix	68
4.3.6 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Netflix.....	69
4.4 Deskripsif Analisis.....	69
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran praktis	76
5.2.2 Saran teoritis.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	81