

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil The Walt Disney Company.....	1
1.1.2 Profil Disney+ Hotstar Indonesia.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Jasa	17
2.1.4 Perilaku Konsumen	17
2.1.5 <i>Continuance Intention</i>	17
2.1.6 Teknologi Adopsi.....	18
2.1.7 Model UTAUT.....	18
2.1.8 Model UTAUT 2.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	32

2.4	Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	39
3.2.1	Operasional Variabel.....	39
3.2.2	Skala Pengukuran.....	47
3.3	Pilot Tes.....	49
3.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.3.1.1.	Uji Validitas	49
3.3.1.2.	Uji Reliabilitas	51
3.4	Tahapan Penelitian	52
3.5	Populasi dan Sampel.....	53
3.5.1	Populasi.....	53
3.5.2	Sampel.....	53
3.6	Pengumpulan Data.....	55
3.6.1	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7	Teknik Analisis Data	56
3.7.1	Pemodelan Persamaan Struktural (<i>Structural Equation Modelling</i>).....	56
3.7.1.1	Partial Least Square (PLS).....	57
3.7.1.2	Tahapan Pengolahan Data PLS-SEM	58
3.7.2	Analisis Deskriptif	61
3.7.3	<i>Goodness of Fit Model</i> (Uji Kecocokan Model).....	62
3.8	Pengujian Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Karakteristik Responden	67
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	69
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	72
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	73

4.2.2	Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	87
4.2.2.1	<i>Convergent Validity</i>	88
4.2.2.2	<i>Discriminant Validity</i>	90
4.2.2.3	<i>Reliability Test</i>	92
4.2.3	Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	93
4.2.4	Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Moderator	98
4.2.4.1	Pengaruh Variabel Moderator <i>Age</i> (Usia).....	98
4.2.4.2	Pengaruh Variabel Moderator <i>Gender</i> (Jenis Kelamin)	101
4.2.4.3	Pengaruh Variabel Moderator <i>Income</i> (Pendapatan).....	105
4.2.5	<i>Goodness of Fit Model</i> (Uji Kecocokan Model).....	106
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	107
4.3.1	Hasil Diskusi Analisis Deskriptif.....	109
4.3.2	Hasil Diskusi Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Continuance Intention</i> pada Penggunaan Disney+ Hoster	109
4.3.3	Hasil Diskusi Keterlibatan Variabel Moderator	115
BAB V KESIMPULAN		116
5.1	Kesimpulan	116
5.2	Saran	117
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	117
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	118
DAFTAR PUSTAKA.....		120
LAMPIRAN		