

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Identifikasi Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Aspek Teoritis	19
1.5.2 Aspek Praktis	19
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II	21
2.1 Rangkuman Teori.....	21
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
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Hipotesis Penelitian	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	39

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