

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Profil Disney+ Hotstar .....	1
1.1.2. Profil Viu .....	2
1.1.3. Profil Vidio .....	3
1.1.4. Profil Netflix .....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	15
1.4. Tujuan Penelitian .....	17
1.5. Manfaat Penelitian .....	17
1.5.1. Aspek Praktis .....	17
1.5.2. Aspek Teoritis .....	17
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	19
2.1. Landasan Teori .....	19
2.1.1. Pemasaran .....	19
2.1.2. Strategi Pemasaran .....	20
2.1.3. <i>Positioning</i> .....	21
2.1.4. Persepsi .....	23
2.1.5. <i>Service</i> .....	24

2.1.6.	<i>Service Quality</i> .....	25
2.1.7.	<i>E-Service Quality</i> .....	26
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	30
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		42
3.1.	Jenis Penelitian.....	42
3.2.	Operasional Variabel.....	43
3.2.1.	Variabel Penelitian .....	43
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	46
3.3.	Tahapan Penelitian .....	47
3.4.	Populasi dan Sampel .....	49
3.4.1.	Populasi .....	49
3.4.2.	Sampel.....	49
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	51
3.5.1.	Sumber Data.....	51
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.6.1.	Uji Validitas .....	52
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	58
3.7.	Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	59
3.7.2.	<i>Multidimensional Scaling</i> .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		64
4.1.	Karakteristik Responden .....	64
4.1.1.	<i>Screening Question</i> .....	64
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	66
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	67
4.1.7.	Klasifikasi Profil Responden.....	68

4.2.	Hasil Penelitian .....	81
4.2.1.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	81
4.2.2.	<i>Multidimensional Scaling</i> .....	83
4.3.	Pembahasan Hasil Pembahasan .....	109
4.3.1.	Analisis Disney+ Hotstar .....	109
4.3.2.	Analisis Netflix .....	111
4.3.3.	Analisis Viu.....	112
4.3.4.	Analisis Vidio.....	114
4.3.5.	Analisis Hasil Pembahasan .....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		117
5.1.	Kesimpulan .....	117
5.2.	Saran.....	118
5.2.1.	Aspek Praktis .....	118
5.2.2.	Aspek Teoritis .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		123
<b>LAMPIRAN I VALIDITAS DAN RELIABILITAS</b> .....		130
<b>LAMPIRAN II KUESIONER PENELITIAN</b> .....		138
<b>LAMPIRAN III ANALISIS <i>CROSSTABULATION</i></b> .....		145
<b>LAMPIRAN IV OUTPUT SPSS MDS</b> .....		147
<b>LAMPIRAN V JARAK <i>EUCLIDEAN</i></b> .....		149
<b>LAMPIRAN VI PLAGIARISME</b> .....		153