

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A., Akbar, M. A. H., & Ali, M. H. (2020). The effect of service quality on purchase intention with mediating role of store image. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(1), 375–384.
- Adyanto, B. C., & Santosa, S. B. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE , HARGA DAN KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi layanan E-commerce Berrybenka.com). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–20. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>
- Annur, C. M. (2022). Netflix Masih Punya 221 Juta Pelanggan per Kuartal I-2022. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/29/netflix-masih-punya-221-juta-pelanggan-per-kuartal-i-2022>
- App Store. (2022). Penilaian dan Ulasan Netflix. Retrieved June 15, 2022, from <https://apps.apple.com/id/app/netflix/id363590051?l=id&see-all=reviews>
- CNN Indonesia. (2020). Jejak Kehadiran Layanan Streaming di Indonesia. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20201121151026-220-572756/jejak-kehadiran-layanan-streaming-di-indonesia>
- Dewi, I. R. (2022). Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022? Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>
- Dihni, V. A. (2022). Pelanggan Netflix Berkurang hingga 970 Ribu di Kuartal II 2022. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/23/pelanggan-netflix-berkurang-hingga-970-ribu-di-kuartal-ii-2022>
- Fadil, F. (2022). Harga Paket Langganan Netflix Terbaru 2022. Retrieved from <https://www.arenadigital.id/harga-netflix/>
- Gupron, G. (2020). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-

- SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337–348. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Haerunisa, H. (2020). Ini Awal Mula Tayangan Streaming. Retrieved from <https://www.minews.id/kisah/ini-awal-mula-tayangan-streaming>
- Hidayati, N., & Heryanda, K. . (2022). Pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–7.
- Javier, F. (2022). Penurunan Jumlah Pelanggan dan Laba Bersih Netflix. Retrieved from <https://data.tempo.co/data/1409/penurunan-jumlah-pelanggan-dan-laba-bersih-netflix>
- Jayani, D. H. (2019). Berapa Pelanggan Streaming Netflix di Indonesia? Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/13/berapa-pelanggan-streaming-netflix-di-indonesia>
- Jemadu, L. (2021). Jumlah Pelanggan Netflix di Indonesia di bawah Disney+ dan Viu. Retrieved from <https://www.suara.com/tekno/2021/01/24/070500/jumlah-pelanggan-netflix-di-indonesia-di-bawah-disney-dan-viu>
- Karnadi, A. (2022). Ini Daftar Harga Streaming Video dari Netflix hingga HBO GO. Retrieved from <https://dataindonesia.id/digital/detail/ini-daftar-harga-streaming-video-dari-netflix-hingga-hbo-go>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). United States: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). United Kingdom: Pearson Education.
- Kumparan Bisnis. (2022). Data justwatch: Netflix Masih Kuasai Pasar Indonesia. Retrieved from <https://kumparan.com/kumparanbisnis/data-justwatch-netflix-masih-kuasai-pasar-indonesia-1xU9YpyaAOT/full>
- Kusuma, T. ., & Hermawan, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Social

- Influence Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Online Food Delivery Service. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 176–180.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2019). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia* (3rd ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Maulidia, G., & Ratnasari, I. (2021). Analisis Komparatif Strategi Digital Marketing terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Online Gojek dan Grab di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 51–57. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v12i1.1520>
- Mulyana, S. (2021). Pengaruh Harga Dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Pada Shopee di Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 7(2), 185–195.
- Munalifah, M., Jariah, A., & Irwanto, J. (2021). Pengaruh Iklan, Harga Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada Pengguna KAI Access Di Kota Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 3(4), 146–155.
- Muslim, A. W. (2018). Pengaruh Media Sosial, E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup Abdul. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 145–162.
- Nandasari, V. A., & Suyanto, A. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Korea melalui Beauty Vlogger. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 7752–7769.
- Netflix. (2022). Informasi Perusahaan Netflix. Retrieved from <https://help.netflix.com/id/legal/corpinfo>
- Nguyen, D. H., Jeong, E., & Chung, J. (2018). The potential impact of service quality uncertainty and retail pricing strategies on consumer purchase intention. *Journal of Distribution Science*, 16(12), 13–21. <https://doi.org/10.15722/jds.16.12.201812.13>
- Ningtiyas, A. W., Muslih, B., & Soedjoko, D. K. H. (2022). Analisis pengaruh e-service quality, e-trust dan harga terhadap keputusan pembelian di artee collection Nganjuk. *Simposium Manajemen Dan Bisnis*, 214–222.

- Nisa, R. H., Rosyada, D., & Rudin, R. (2022). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan E-Service Quality terhadap Keputusan Konsumen Membeli Barang Online. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 320–332. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2500>
- Nugroho, A. C. (2022). Jumlah Pelanggan Turun di Kuartal I/2022, Saham Netflix Ambles. Retrieved from <https://market.bisnis.com/read/20220420/7/1524820/jumlah-pelanggan-turun-di-kuartal-i2022-saham-netflix-ambles>
- Panorama, M., & Muhajirin, M. (2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). Idea Press Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pranoto, F., Haryono, P. B., & Assa, A. F. (2022). The effect of service quality and price on purchase decisions mediated by brand image. *Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT)*, 2(2), 67–77. Retrieved from <https://www.publication.idsolutions.co.id/journals/index.php/husocpument/DOI:https://doi.org/10.51715/husocpument.v2i2.155>
- Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah, F. (2020). Pengaruh Harga , Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Jbe*, 1(1), 1–10.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rinaldi, S. F., & Mujianto, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

- Rizaldy, D. V. (2020). Video on Demand: Cara Mudah Menonton Film (Studies on Consumer Behavior). *Senmakombis*, 4(1), 1–8.
- Rizaty, M. A. (2022). Pelanggan Netflix Dunia Capai 221,84 Juta pada Kuartal IV 2021. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/24/pelanggan-netflix-dunia-capai-22184-juta-pada-kuartal-iv-2021>
- Sari, D. C., Wardhana, A., Arfah, A., Darwin, M., Sulaiman, E., Rahmawan, G., ... Sangadji, S. S. (2021). *Manajemen Pemasaran* (H. Hartini, Ed.). Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *METODE PENELITIAN KUALITATIFDI BIDANG PENDIDIKAN* (1st ed.; A. Mujahidin, Ed.). Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sudirman, S. (2019). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Online Shop. *Al-Buhuts*, 15(2), 32–44. <https://doi.org/10.30603/ab.v15i2.1107>
- Sugiyono, S. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Kinerja*, 21(1), 48–69. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v21i1.1034>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- Tran, T. A., Pham, N. T., Van Pham, K., & Nguyen, L. C. T. (2020). The roles of health consciousness and service quality toward customer purchase decision. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 345–351. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.345>
- Tysara, L. (2021). Apa Itu Netflix? Ini Jenis Layanan dan Cara Daftarnya. Retrieved from <https://hot.liputan6.com/read/4834906/apa-itu-netflix-ini-jenis-layanan-dan-cara-daftarnya>
- Wayne, M. L. (2017). Netflix, Amazon, and branded television content in

subscription video on-demand portals. *Media, Culture and Society*, 40(5), 1–17. <https://doi.org/10.1177/0163443717736118>

Widagda, S., & Prihatini, A. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet MNCPlay Media Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–8.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). United States: MC Graw Hil Education.