

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTARCT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 iflix	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Pertanyaan Penelitian	17
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Aspek Teoritis	17
1.6.2 Aspek Praktis	18
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	18
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	18
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	18
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	19
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	20
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 <i>Mobile Application</i>	22
2.1.3 <i>Usability</i> dengan <i>User Experience</i>	22
2.1.4 <i>Video-on-Demand</i> dan <i>Video Streaming</i>	23

2.1.5	<i>User Experience</i>	24
2.1.6	<i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Penelitian Terdahulu.....	30
2.4	Kerangka Pemikiran	35
2.5	Hipotesis Penelitian	37
BAB III		38
METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Karakteristik Penelitian	38
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	39
3.2.1	Variabel Operasional.....	39
3.2.2	Skala Penelitian dan Pengukuran	44
3.3	Tahapan Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi.....	45
3.4.2	Sampel.....	46
3.4.3	Ukuran Sampel.....	47
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	48
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6	Validitas dan Reabilitas	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reliabilitas	51
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
3.7.1	Analisis Deskriptif	52
3.7.2	Analisis Kausal	54
3.7.3	Uji Asumsi Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	54
3.7.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	55
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV		62
HASIL PENELITIAN.....		62
4.1	Karakteristik Responden	62

4.1.1	Karakteristik Responden Menyatakan Pengguna Aplikasi iflix	62
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan ..	63
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	64
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	66
4.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku	67
4.1.8	Karakteristik Responden berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal....	68
4.2	Hasil Penelitian.....	70
4.2.1	Analisis Deskriptif	70
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Analisis Jalur	86
4.2.3	Hasil Analisis Jalur	87
4.2.4	Hasil Analisis Jalur Pengujian Ulang (Trimming).....	105
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	120
4.3.2	Pembahasan Hasil Uji Asumsi Jalur	123
4.3.3	Pembahasan Hasil Analisis Jalur (Path Analysis).....	123
BAB V.....		126
KESIMPULAN DAN SARAN.....		126
5.1	Kesimpulan.....	126
5.2	Saran	127
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	127
5.2.3	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN.....		1