

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo VIU .....	1
Gambar 1. 2 Layanan Streaming Di Indonesia .....	4
Gambar 1. 3 Aplikasi Video On Demand yang sering digunakan .....	5
Gambar 1. 4 Pengguna Aplikasi Streaming di Indonesia .....	7
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan VIU di Playstore.....	9
Gambar 1. 6 Keluhan Pelanggan VIU di Twitter.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	59
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Interpretasi Skor .....	67
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	73
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	74
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	75
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	88
Gambar 4. 8 <i>Outer Model Structural Equation Modeling</i> .....	89