

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I	14
PENDAHULUAN	14
1.1 . Gambaran Umum Objek Penelitian.....	14
1.1.1 Profil Netflix.....	14
1.2 Latar Belakang	15
1.3 Rumusan Masalah	34
1.4 Tujuan Penelitian	34
1.5 Manfaat Penelitian.....	34
1.5.1 Kegunaan Penulis.....	35
1.5.2 Kegunaan Akademis	35
1.5.3 Kegunaan Praktis.....	35
1.6 Sistematika Penulisan	35
BAB II.....	37
TINJAUAN PUSTAKA.....	37
2.1 Kajian Teori	37
2.1.1 Pemasaran.....	37
2.1.2 Manajemen Pemasaran	38
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	38
2.1.4 <i>Brand Image</i>	39
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	43
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.1.7 <i>Customer Loyalty</i>	46
2.1.8 Hubungan Variabel <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	48
2.1.9 Hubungan Variabel <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	49
2.1.10 Hubungan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	50
2.1.11 Hubungan Variabel <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> dimediasi <i>Customer Satisfaction</i>	50

2.2 Penelitian Terdahulu	52
2.3 Kerangka Pemikiran	68
2.4 Hipotesis Penelitian.....	71
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	71
BAB III	73
METODE PENELITIAN	73
3.1 Jenis Penelitian	73
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	73
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	73
3.2.2 Skala Pengukuran	76
3.3 Tahapan Penelitian.....	77
3.4 Populasi dan Sampel.....	78
3.4.1 Populasi.....	78
3.4.2 Sampel.....	79
3.4 Teknik Sampling.....	79
3.5 Teknik Pengumpulan Data	80
3.6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	81
3.6.1 Uji Validitas	81
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	84
3.7 Teknik Analisis Data.....	84
3.7.1 Analisis Deskriptif	84
3.7.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	86
3.7.3 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	87
3.7.6 Uji Hipotesis	91
BAB IV	93
HASIL DAN PEMBAHASAN	93
4.1 Pengumpulan Data.....	93
4.2 Karakteristik Responden.....	93
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	94
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	96
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	97
4.3 Analisis Deskriptif	98
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Image</i>	98

4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i>	101
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i>	105
4.4	<i>Structural Equation Modelling (SEM) – Partial Least Square (PLS)</i>	108
4.4.1	<i>Measurement Model (Outer Model)</i>	109
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	112
4.5	Pengujian Hipotesis	113
4.6	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	115
BAB V		121
KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran.....	122
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	122
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	123
DAFTAR PUSTAKA.....		124
LAMPIRAN		128