

## DAFTAR PUSTAKA

- Netflix. (2020, 10 30). *About Netflix*. (Netflxc) Retrieved 10 30, 2020, from Netflix.com: about.netflix.com
- APJII. (2021). Retrieved from Hasil Survei: <https://apjii.or.id/>
- (2022). Retrieved from Data Aptika: <https://aptika.kominfo.go.id>
- Similarweb*. (2021). Retrieved from Website Tracking: similarweb.com (n.d.).
- Michael R. Solomon, G. W. (2020). *Marketing Real People Real Choices* (10th ed.). Pearson.
- Rahman, A. F. (2016, Januari 07). *Akhirnya! Netflix Resmi Hadir di Indonesia*. Retrieved November 03, 2020, from detik.com: <https://inet.detik.com/consumer/d-3112516/akhirnya-netflix-resmi-hadir-di-indonesia>
- Dewi. (2020, September 11). *Alasan Netflix Tak Menayangkan Iklan*. Retrieved November 03, 2020, from ADDICTION: <https://addiction.id/alasan-netflix-tak-menayangkan-iklan/>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zanafa Publishing.
- Ghillyer, A. (2018). *Business Ethics: A Real World Approach* (5th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Lancaster, G., & Massingham, L. (2018). *Essentials of Marketing Management* (second ed.). Routledge.
- Salomon, M. R., Marshal, G. W., & Stuart, E. W. (2018). *Marketing Real People, Real Choices* (10th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16 ed.). Pearson Education.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). *Advertising and Promotion: An Intergrated Marketing Communications* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Haryati, N., & Baqi, D. A. (2019, Desember 2). Strategi Service quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 103.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson.
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019, Januari). Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal Emba*, 7.

- Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson.
- Gain, R., Herdinata, C., & Sienatra, K. B. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Vodkasoda Shirt. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2.
- Dr. M.Anang Firmansyah, S. M. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish Publisher.
- Mursid, M. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). *Advertising and Promotion An Integrated Marketing Communications Perspective*. McGraw-Hill Education.
- Hawkins, & Mothersbaugh. (2019). *Consumer Behaviour Building Marketing Startegy* (14 ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Oscardo, J., A., A., & Hamzah, M. L. (2021). Inovasi Produk, Persepsi Harga, Pengalaman Konsumen dan Strategi Positioning dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada PT.Cahaya Sejahtera Riau Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 2.
- Fatmawati, N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Matic "HONDA" . *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Sabilulhaq, Ummami, F., A.R., N., & F., H. (2021). Implementasi Fungsi Manajemen Perencanaan dan Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. IN MEDIA.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11.
- Martins, M. A., & Riyanto, S. (2020). The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia. *ResearchGate*, 5(7).
- Rezaldy, I., & Trianasari, N. (2019). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Iflix. *e-Proceeding of Management*, 6.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4.

- Savitri, I. A., & Wardana, I. M. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.
- Nurgayatri, A. R. (2016). Pengaruh Promosi Online Pada Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Brand Elmeira. *e-Proceeding of Management*, 3.
- Sukmawati, B. S., & Setiawati, C. I. (2021). Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace Shopee. *e-Proceeding of Management*, 8.
- Putri, N. S., & Pramonojati, T. A. (2021). Persepsi Mahasiswa Kota Bandung Pada Tayangan Youtube Najwa Shihab #MataNajwaMenantiTerawan (Studi Analisis Resepsi). *e-Proceeding of Management*, 8.
- Nurgayatri, A. R. (2016). Pengaruh Promosi Online Pada Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Brand Elmeira. *e-Proceeding Of Management*, 3.
- Tambunan, D. S., & Wijaksana, T. I. (2019). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Brand Awareness Pada OVO. *e-Proceeding of Management*, 6.
- Hutama, F. I., & Hutami, R. R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada JD.ID. *e-Proceeding of Management*, 8.
- Amin, M. S., Widaningsih, S., & Wibowo, S. (2021). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *e-Proceeding of Applied Science*, 7.
- Dzikriani, F., & Widodo, A. (2019). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Persepsi Kualitas Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis (JSAB)*, 3.
- Yovina, F., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Keterlibatan, Loyalitas, Familiaritas dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Beli Produk Private Label Pada Konsumen Carrefour Kiaracandong Bandung. *e-Proceeding of Management*, 3.
- Arrafi, A. F. (2020). Effect Of Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty in TRUECONEX Telkomsel Progtam in Dumai City. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(8).
- Layogy, P. A., & Trianasari, N. (2022). The Influence Of Service Quality On Consumer Satisfaction In Hojek Transportation Service Business (Case Study Of MbtI Telkom University Student). *eProceeding*.
- Rosyida, A. N. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Produk INDIHOME PT. Telekomunikasi Indonesia. *eProceeding*.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.

- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). PREDIKSI CUSTOMER EXPERIENCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY: CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5.
- Martins, M. A., & Riyanto, S. (2020). The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in . *International Journal of Innovative Science and Research Technology* , 5(7).
- Rafiedhia, R. M., & Kusumahadi, K. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN PURCHASE INTENTION. *e-Proceeding of Management*, 8.
- Raynare, R., & Trianasari, N. (2021). PENGARUH DIMENSI E-SERVICE QUALITY TERHADAP ECUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP ECUSTOMER LOYALTY JD.ID. *e-Proceeding of Management*, 8.
- Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 4.
- Hatta, H., & Rumahorba, S. G. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan E-Commerce Venus DI DKI Jakarta Ditinjau Dari E-Service Quality. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4.
- Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4.
- Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eighth ed.). Annabel Ainscow.
- Atikah, N., Sari Wulandari S.T., M., & Rio Aurachman S.T., M. (2019). Analisis Positioning Aplikasi MYBLUEBIRD Berdasarkan Perceptual Mapping Menggunakan Metode Multidimensional Scaling. *e-Proceeding of Engineering*, 6.
- Pertiwi, W. K. (2021, 01 20). *Pelanggan Disney Plus Hotstar Lampau Netflix di Indonesia*. (Kompas.com) Retrieved from Tekno/ e-Business: <https://tekno.kompas.com/read/2021/01/20/18010097/pelanggan-disney-plus-hotstar-lampau-netflix-di-indonesia?page=all#:~:text=Menurut%20laporan%20terbaru%20dari%20firma,Netfli x%20yang%20mencapai%20850.000%20pengguna>.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). *Advertising and Promotion An Integrated Marketing Communication Perspective* (7 ed.). McGrawHill Education.

- Safiera, N. V., Wulandari, S., & Rendra, M. (2021). Salvina Hijab Positioning Improvement Based On Perceptual Mapping With Multidimensional Scaling Method. *e-Proceeding of Engineering* , 8.
- Sufyan, B. A., Wulandari, S., & Kusmayanti, I. N. (2021). Planning Strategy Of Positioning Clothing Winterxsvmmer Based On Perceptual Mapping Method With Multidimensional Scaling And Approach SWOT Analysis. *e-Proceeding of Engineering* , 8.
- Hinson, R. E., & Abdul-Hamid, I. K. (2017). Investigating Market Orientation and Positioning In Star-rated Hotels in Ghana. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 29.
- Saqib, N. (2021). Positioning - A Literature Review. *PSU Research Review* , 5.
- Wibisono, F. D., Dr. Ir Yati Rohayati, M., & Boby Hera Sagita, S. M. (2020). Product Positioning Improvement Design Of Vrill Industries T-shirt Based On Perceptual Mapping Using Multidimensional Scaling Method. *e-Proceeding of Engineering* , 7.
- Suyanto, A., & Prakoso, W. D. (2020). Analysis Of Segmentation, Targeting, and Positioning Of Indonesian Car Market in Determining the Proper Market for Wuling Motors. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7.
- Zaidan, S. M. (2021). POSITIONING IMPROVEMENT DESIGN OF BOBBIESJEANS.CO DENIM PANTSPRODUCT BASED ON PERCEPTUAL MAPPING WITH MULTIDIMENSIONAL SCALING METHOD. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9.
- Hartini, S., & Moniva, N. W. (2021). ANALISIS POSITIONING SMARTFRIEND DENGAN PERCEPTUAL MAPPING KONSUMEN DALAM PERSAINGAN PASAR MOBILE INTERNET PROVIDER DI SURABAYA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23.
- Anggara, G., & Balqiah, T. E. (2021). Brand Poritioning Fuel Stations on High-Tier Fuel Category. *Proceedings of the 5th Global Conference on Business, Management dan Entrepreneurship (GCBME 2020)*, 187.
- Fauzan, A. R., Dr. Ir. Yati Rohayati., M., & Wawan Tripiawan, S. (2020). Design Positioning Of Applecoast Distro Based On Perceptual Mapping With Multidimensional Scaling Method. *e-Proceeding of Engineering*, 7.
- Sudono, S. R., Rohayati, Y., & Puspita, I. A. (2017). Positioning Design Of Zora Radio Based On Perceptual Mapping Using Multidimensional Scaling Method. *e-Proceeding of Engineering*, 2.

- Joseph F. Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8 ed.). Annabel Ainscow (Cengage Learning EMEA).
- Dwigifari, D. A., Sari Wulandari S.T., M., & Bobby Hera Sagita S.E., M. (2019). POSITIONING DESIGN OF MYNET BASED ON PERCEPTUAL MAPPING USING MULTIDIMENSIONAL SCALING. *e-Proceeding of Engineering*, 6.
- Siena, I. D., Rusgiyono, A., & Ispriyanti, D. (2020). PENGELOMPOKAN KABUPATEN-KOTA DALAM PRODUKSI DAGING TERNAK DI JAWA TENGAH TAHUN 2016 -2018 MENGGUNAKAN METODE MULTIDIMENSIONAL SCALING. *Jurnal Gaussian*, 9.
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *Marketing Research: An applied approach* (5 ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Prof. H. Imam Ghozali, M. (2016). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PLS* (4 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Indonesia, R. C. (2021, September). *IndiHome Gandeng Viu Hadirkan Hiburan Korea dan Asia Terbaik Baca artikel CNN Indonesia "IndiHome Gandeng Viu Hadirkan Hiburan Korea dan Asia Terbaik" selengkapnya di sini: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210902104137-97-688728/indihome-gandeng-viu-hadirkan-hiburan-korea-dan-asia-terbaik>. Download Apps CNN Indonesia sekarang <https://app.cnnindonesia.com/>. (CNN Indonesia) Retrieved from Ekonomi/ Bisnis: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210902104137-97-688728/indihome-gandeng-viu-hadirkan-hiburan-korea-dan-asia-terbaik>*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education.
- Lancaster, G., & Massingham, L. (2018). *Essentials Of Marketing Management* (2 ed.). Routledge.
- Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2018). *Marketing Real People Real Choices* (10 ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principle Of Marketing* (Global Edition ed.). Pearson Education.
- Ayu, S. (2021). *"Seberkas Kisah Lalu" Karya Penulis Muda Asal Bandung Juara Viu Pitching Forum*. Retrieved 2022, from viu.com.