## DAFTAR ISI

**ABSTRAK** ..... **i**
**ABSTRACT** ..... **ii**
**KATA PENGANTAR** ..... **iii**
**DAFTAR ISI** ..... **vi**
**DAFTAR TABEL** ..... **x**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiii**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi masalah ..... 7
1.3 Batasan masalah ..... 7
1.4 Rumusan masalah ..... 8
1.5 Tujuan penelitian ..... 8
1.6 Manfaat penelitian ..... 8
**BAB II KAJIAN PUSTAKA** ..... **10**
2.1 Kajian teoritis ..... 10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan ..... 10
2.1.2 *E-service Quality* ..... 15
2.1.3 *Customer Satisfaction* ..... 22
2.1.3.2 Faktor-Fakor yang Mempengaruhi Customer Satisfaction ..... 23
2.1.3.3 Indikator Customer Satisfaction ..... 26
2.2 Penelitian Terdahulu ..... 29
2.3 Kerangka Konsep ..... 35
2.3.1 Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* ..... 35
2.3.2 Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 36
2.3.3 Pengaruh E-Service Quality terhdap Loyalitas Pelanggan melalui *Customer Satisfaction* ..... 36
2.4 Hipotesis penelitian ..... 37
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **38**
3.1 Jenis Penelitian ..... 38
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian ..... 38
3.3 Populasi Dan Sampel ..... 38
3.3.1 Populasi ..... 38

3.3.2 Sampel ..... 39
3.4 Variabel Penelitian ..... 40
3.4.1 Definisi Operasional ..... 40
3.4.1.1 Variabel Independen (X) ..... 41
3.4.1.2 Variabel Mediasi ..... 41
3.4.1.3 Variabel Dependen ..... 41
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 42
3.6 Instrumen Penelitian ..... 43
3.7 Teknik Analisis Data ..... 47
3.7.1 Analisis Outer Model ..... 48
3.7.1.1 Validitas Konvergen ..... 48
3.7.1.2 Discriminant *Validty* ..... 49
3.7.1.3 Composite *Reliability* ..... 49
3.7.1.4 Cronbach's Alpha ..... 49
3.7.1.5 Uji Multikolinearitas ..... 49
3.7.1.6 Analisis *Inner M*ode ..... 50
3.7.1.7 R-*Square* ($r^2$) ..... 50
3.7.1.8 *Path Coeficient* ..... 50
3.7.1.9 *Bootstrapping* (t-statistic dan p-value) ..... 51
3.7.1.10 *Effect Size* ($f^2$) ..... 51
3.7.1.11 *Predictive Rel*evance ($q^2$) ..... 51
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 52**
4.1 Sejarah Disney+ Hotstar ..... 52
4.1.1 Disney+ Hotstar ..... 52
4.1.2 Tujuan Dan Komitmen Disney+ Hotstar ..... 53
4.1.3 Logo Disney+ Hotstar ..... 53
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden ..... 54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 55
4.2.2 Karakteristik Berdsarkan Usia ..... 55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili ..... 56
4.2.4 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan Saat Ini ..... 57
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Rata-Rata Penghasilan atau Uang Saku Per Bulan ..... 57
4.2.6 Karakteristik responden berdasarkan Lama Berlangganan ..... 58
4.2.7 Karakteristik berdasarkan frekuensi penggunaan Disney+ hotstar ... 59

4.2.8 Karakteristik responden berdasarkan Paket Disney+ Hotstar yang Digunakan ..... 59
4.2.9 Karakteristik berdasarkan Perangkat yang paling Sering Digunakan 60
4.2.10 Karakteristik responden berdasarkan Kualitas Internet sehari-hari 60
4.2.11 Karakteristik responden berdasarkan Provider yang digunakan ..... 61
4.2.12 Karakteristik berdasarkan Platform Streaming lain yang digunakan ..... 62
4.2.13 Karakteristik responden berdasarkan Genre atau Serial film yang paling disukai ..... 62
4.3 Uraian tentang Variabel Yang Diteliti ..... 63
4.3.1 *E-Service Quality* (X1) ..... 63
4.3.2 *Customer Satisfaction* (M) ..... 67
4.3.3 Loyalitas Pelanggan (Y) ..... 70
4.4 Analisis data ..... 73
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) ..... 73
4.4.1.1 *Convergent Validity* ..... 73
4.4.1.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) ..... 75
4.4.1.3 Uji *Average Variance Extracted* (AVE) ..... 76
4.4.1.4 *Composite Reliability* ..... 77
4.4.1.5 Uji *Cronbach's* Alpha ..... 77
4.4.1.6 Uji Model *Fit* (Model_Fit) ..... 78
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Mode*l) ..... 79
4.4.2.1 Uji Multikolinearitas (Vif) ..... 79
4.4.2.2 Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 80
4.4.2.3 *Effect Size* ($F^2$) ..... 80
4.4.2.4 *Predictive Relevance* ($Q^2$) ..... 81
4.5 Pengujian Hipotesis ..... 81
4.5.1 *Path Analysis* ..... 82
4.5.1.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) ..... 83
4.5.1.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) ..... 84
4.5.1.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) ..... 84
4.5.1.4 Pengujian Hipotesis 4 (H) ..... 86
4.5.2 Pembahasan ..... 86
4.5.2.1 *E-Service Quality* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Customer Satisfaction* ..... 87

4.5.2.2 *Customer Satisfaction* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 88
4.5.2.3 *E-Service Quality* Berpengaruh Positif Tetapi Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 89
4.5.2.4 *Customer Satisfaction* Memediasi Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 90
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 92**
5.1 Kesimpulan ..... 92
5.2 Saran ..... 94
**DAFTAR PUSTAKA ..... 96**
**LAMPIRAN ..... 99**