

LAMPIRAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 1. Panduan Wawancara

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
4. Bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
5. Darimana awal anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
6. Sebelum memutuskan untuk beli Netflix, apakah anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
7. Bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang anda lakukan?
8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
9. Faktor internal yang mempengaruhi keputusan pembelian:
 - a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor usia, jelaskan!
 - b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor sifat maupun kepribadian anda, jelaskan!
 - c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor selera, jelaskan!
 - d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor rasa suka, jelaskan!
 - e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor hobi, jelaskan!
 - f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu Anda, jelaskan!
 - g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan yang Anda miliki, jelaskan!
 - h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena faktor pekerjaan, jelaskan!
 - i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda kaya atau mampu membelinya, jelaskan!
 - j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda merasa simpati kepada penjualnya, jelaskan!
10. Faktor external yang mempengaruhi keputusan pembelian:
 - a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda, jelaskan!

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu, jelaskan!
 - c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda, jelaskan!
 - d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat, jelaskan!
 - e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal, jelaskan!
 - f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini, jelaskan!
 - g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal, jelaskan!
 - h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena promosi dari penjual, jelaskan!
 - i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya, jelaskan!
 - j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus, jelaskan!
 - k) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh, jelaskan!
 - l) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya?
11. Bagaimana anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
 12. Media apa yang anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
 13. Apa yang anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
 14. Apakah anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
 15. Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber

No	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
1	Kapan dan bagaimana pelanggan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix menyadari kebutuhan mereka terhadap Netflix?	Awalnya dikarenakan hobi saya suka menonton film, kemudian ditambah ketika pandemi semakin marak menjadi mempengaruhi saya untuk berada di rumah saja, jadi saya bosan tidak bisa kemana-mana . Lalu juga tidak bisa pergi ke bioskop, biasanya saya suka nonton bioskop kalau tidak pandemi, sehingga mencari jalan keluar yang aman yaitu buat mengunduh Netflix.	Karena pandemi sehingga muncul rasa bosan jika hanya menonton tv atau nonton Youtube. Lalu melihat teman-teman menggunakan Netflix dan muncul rasa ingin berlangganan Netflix	Karna pandemi yang membuat orang-orang bosan selama dirumah saja, ditambah kegiatan yang serba online dan banyak waktu kosong hingga melihat ada Netflix	Karena tidak ada kegiatan lain dan tidak bisa keluar rumah untuk refreshing hingga akhirnya memutuskan untuk membeli aplikasi Netflix	Awalnya sebagai hiburan untuk mengisi kekosongan dalam menghadapi pandemi

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber (lanjutan)

No	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
2.	Darimana pelanggan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix mengetahui layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Awal tau karna sempat booming dan ramai dibicarakan di social media , di kalangan keluarga dll, serta direkomendasi n untuk menggunakan Netflix	Karena melihat insta story di Instagram . Banyak yang nonton drama-drama atau original seriesnya Netflix. Sehingga membuat tertarik mencoba menggunakan Netflix	Dari sosmed . Banyak video-video potongan film yang di upload di Tiktok . Sehingga membuat tertarik untuk nonton sehingga mencari tahu	Awalnya dari iklan Youtube . Sehingga membuat tertarik mencoba download aplikasinya	Mengetahui dari lingkungan teman-teman . Dan banyak mendapat rekomendasi dari teman-teman
	Bagaimana perilaku pencarian informasi terkait layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix sebelum melakukan pembelian	Mencari tahu Netflix seperti apa, cara penggunaannya , kemudian cara belinya dimana dan bagaimana, kemudian juga bandingin harga dengan aplikasi sejenis	Mencari tahu cara penggunaannya, fitur-fitur yang disediakan seperti apa saja	Mencari tahu cara belinya dimana, dan cara langganannya gimana lalu cara pembayarannya seperti apa. Dan juga mengunjungi websitenya untuk cari tau informasi lebih lanjut	Mencari tahu ke saudara dan temen-temen yang udah pernah menggunakan aplikasi Netflix, dan juga mencari beberapa informasi di beberapa situs-situs dari Google	Mencari tahu cara belinya , dan pemakaiannya seperti apa

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Penguatip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatip tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
4.	Siapa yang membuat keputusan pembelian layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Saya sendiri	Itu diri saya sendiri sih	Tentu saya sendiri	Saya sendiri	Memutuskan sendiri
5.	Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Mempertimbangkan untuk memilih layanan <i>streaming</i> yang menyediakan drama korea yang diinginkan , yang pemakaiannya mudah, bisa dipakai kapanpun dan dimanapun dan juga yang harganya cukup affordable	Mempertimbangkan dari segi fitur-fitur yang disediakan , kemudian dibandingkan dengan Netflix	Mencari aplikasi sejenis dan juga mencari apa kekurangan dan juga kelebihan nya	Mempertimbangkan dengan aplikasi sejenis untuk dicari mana yang terbaik	Mempertimbangkan berdasarkan harga dan konten film yang ingin ditonton tersedia atau tidak kesesuaian konten yang disediakan untuk konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber (lanjutan)

No	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
6.	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix	Faktor hobi, sifat/kepribadian, faktor selera, rasa suka, budaya, gaya hidup, teman, keluarga, produk, harga, ketersediaan produk, kualitas produk, kualitas layanan	Faktor hobi, selera, rasa suka, budaya, gaya hidup, teman, keluarga, produk, ketersediaan produk, kualitas produk, kualitas layanan	Faktor hobi, rasa suka, teman, keluarga, produk, ketersediaan produk, kualitas produk, kualitas layanan	Faktor hobi, selera, rasa suka, gaya hidup, teman, keluarga, produk, harga, ketersediaan produk, kualitas produk, kualitas layanan	Faktor hobi, selera, rasa suka, budaya, gaya hidup, teman, keluarga, produk, harga, ketersediaan produk, kualitas produk, kualitas layanan
7.	Bagaimana pelanggan menggunakan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Membeli langsung di situsnya dan menggunakan di Handphone , kemudian TV rumah juga ada Netflix	Membeli langsung di website dan menggunakan di Handphone	Membeli melalui website Netflix dan menggunakan di Handphone dan laptop	Beli di Netflix , atau kadang penjual account Netflix di e-commerce dan menggunakan di Handphone	Membeli langsung di Netflix dan menggunakan di Handphone

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber (lanjutan)

No	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
8.	Bagaimana pengalaman yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Senang dan cukup puas sih. Karena semenjak pandemi ini menggunakan Netflix jadi tidak pernah bosan dengan film-film yang ditawarkan di Netflix, ditambah dengan kualitas suara dan gambar yang baik , sehingga ada hiburan di rumah, yang membuat lebih betah dirumah.	Jadi lebih ada kegiatan . Dari yang cuma nonton TV atau Youtube,, tapi semenjak langganan Netflix, jadi ada yang banyak ditonton , bisa lanjut terus ke film selanjutnya tanpa jeda .	Cukup oke ya, karna Netflix ini cukup baik sekali untuk memberikan fitur-fitur sama film-film yang ada	Merasa puas karna beberapa film yang ingin ditonton terdapat di Netflix	Merasa terbantu dengan layanan Netflix. Apalagi di tengah pandemi ini, jadi bisa tau film-film yang sedang trending dan bisa mengisi kekosongan
9.	Bagaimana kepuasan pelanggan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Ya, saya puas	Iya, pasti. Tentunya saya puas banget sama Netflix	Iya, saya sangat puas pakai Netflix	Iya saya puas . Karna di Netflix ini bagusnya gaada iklan atau jeda-jeda	Iya saya sih puas dengan layanan Netflix

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 Tabel Jawaban Narasumber (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
10	Bagaimana loyalitas pelanggan layanan <i>Video on Demand</i> (VoD) Netflix?	Akan melanjutkan menggunakan Netflix dan juga merekomendasikan kepada teman-teman	Merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga yang belum menggunakan Netflix	Akan terus menggunakan Netflix dan akan merekomendasikan Netflix ke teman-teman	Merekomendasikan Netflix ke teman-teman maupun saudara yang belum menggunakan Netflix dan akan memberikan bintang paling tinggi di aplikasi Netflix dan juga Google Playstore	Akan lanjut menggunakan Netflix

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1

Narasumber : Erica

Tanggal : 3 September 2021

Waktu : 19:30

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya, saya pernah.
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Khususnya pertengahan tahun ini sejak tahun 2020 bulan Juni saya jadi memperpanjang video on streaming Netflix.
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Saya sendiri.
4. Bisa diceritakan bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Awalnya dikarenakan hobi saya suka menonton film, ditambah lagi ketika pandemi semakin marak menjadi mempengaruhi saya untuk berada di rumah saja, jadi saya bosan gabisa kemana-mana. Lalu juga tidak bisa pergi ke bioskop, biasanya saya suka nonton bioskop kalau tidak pandemi, sehingga mencari jalan keluar yang aman yaitu buat mengunduh Netflix.
5. Darimana awal Anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Awal tau Netflix itu karena awalnya sempat booming karena tengah ramai dibicarakan di social media, dikalangan keluarga dll, direkomendasiin untuk nonton film bisa nonton dimana saja.
6. Sebelum memutuskan untuk beli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, apakah Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Sempat cari tau dulu sih. Karna ini soal terkait trust ya, kalo misalkan kita tau sekilas info doang itu kurang cukup, takutnya ada informasi yang kurang dan takutnya membawa hal-hal yang kurang tidak mengenakan bagi kita kedepannya.
7. Bisa Anda ceritakan bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang Anda lakukan?

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Awalnya itu tentu cari tau dulu Netflix itu seperti apa, cara penggunaannya, kemudian cara belinya dimana dan bagaimana, kemudian juga bandingin sama aplikasi sejenis lainnya, kira-kira worth it-an mana dari segi harga.

8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Ya tentunya ada. Nah saya akan mempertimbangkan juga untuk memilih layanan streaming yang menyediakan drakor yang saya inginkan, tentunya yang pemakaiannya mudah, bisa dipakai kapanpun dan dimanapun sesuka hati saya, dan juga yang harganya cukup affordable untuk saya gitu.

9. Faktor internal:

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor usia?

Tidak pernah, karena menurut saya layanan Netflix cukup flexible. Karena Netflix ini juga menyediakan berbagai macam film yang tersedia untuk segala kalangan usia mulai dari anak-anak hingga dewasa.

- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor sifat maupun kepribadian Anda?

Betul, tentunya ada pengaruhnya ya. Karena memang saya hobinya nonton jadi oleh karena itu saya beli Netflix karena saya suka nonton film.

- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor selera?

Betul, karena saya sudah bosan dengan konten-konten atau film-film yang ada di tv. Maka dari itu saya ingin mencari alternatif video dan film lainnya di Netflix, selain itu Netflix juga menyediakan film-film yang ada di bioskop.

- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor rasa suka?

Ya, kebetulan iya. Karna saya suka nonton orangnya, jadi beli Netflix biar nonton terus tanpa iklan.

- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor hobi?

Hobi iya, seperti yang sudah saya jelaskan bahwa saya hobi nonton.

- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu Anda?

Tidak, aku sih engga ya. Karena saya belum pernah beli Netflix sebelumnya, dan juga belum pernah ada pengalaman yang tidak mengenakan sih ya.



- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan yang Anda miliki?
Sama sekali ngga ada. Karena gaada hubungannya dengan latar pendidikan bagi saya.
- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena faktor pekerjaan?
Tidak juga sih, kalo nonton ini lebih ke hobi ya, bukan faktor pekerjaan. Jadi menurut saya gaada hubungannya.
- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda kaya atau mampu membelinya?
Menurut saya ngga juga sih, karena harga yang ditawarkan Netflix berbagai macam, dia juga menyediakan harga-harga yang affordable sesuai dengan kantong calon pembeli. Jadi pembeli bisa memilih ingin memperpanjang yang seberapa lama atau ingin membeli dengan jangka waktu berapa lama.
- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda merasa simpati kepada penjualnya?
Ngga, sama sekali gaada hubungan dengan penjualnya.
10. Faktor eksternal:
- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda?
Ya, awalnya sih sempet memang ada dapat rekomendasi dari temen yang suka nonton drama korea, jadi temenku ini meracuni aku untuk ikutan download dan berlangganan Netflix terutama di saat pandemi ini untuk tetap update dengan drama korea tersebut.
- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu Anda?
Ya, ada sedikit pengaruh sih dari keluarga ya. Karena sekeluarga suka nonton film-film Disney jadi mereka nonton dirumah jadi aku ikut nonton juga.
- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda?
Ya betul. Karna belakangan kan lagi pandemi yah yang masih ada di dunia ini, jadi kita diem-diem dirumah. Makanya untuk cari aktivitas tambahan itu selain kita bekerja ya dengan menonton film di Netflix.
- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sama sekali tidak ada hubungannya dengan status sosial.

- © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- ©** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal?
Kebetulan lumayan ada efeknya sih. Karena temen-temen dan keluarga sekitarku pada pake Netflix. Kemudian aku juga direkomendasiin. Dan akhirnya saya ikut menggunakannya. Kemudian juga di masa pandemi ini lagi banyak ngomongin soal film-film baru, sehingga akhirnya hal ini membuat saya untuk semakin memperpanjang layanan Netflix.
- f)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini?
Ya, karena Netflix selalu menyediakan film-film atau movie-movie baru yang sedang on center.
- g)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal?
Iya, lumayan ya. Karna Netflix ini kan seperti yang kita ketahui sudah cukup familiar ya. Apalagi di masa pandemi ini kita lagi gapunya hiburan untuk nonton di bioskop, sehingga Netflix satu-satunya alternatif yang bisa dilakukan untuk nonton film.
- h)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix promosi dari penjual?
Sama sekali ngga pernah dan tidak. Karena harga yang ditawarkan Netflix sudah cukup terjangkau dan sudah bisa dicapai oleh beberapa kalangan usia dan latar belakang yang berbeda.
- i)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya?
Lumayan sih, lumayan berpengaruh ya karna harga yang ditawarkan cukup terjangkau sehingga cukup mendorong saya untuk menjadi terus berlangganan Netflix.
- f)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus?
Ya, karna Netflix itu telah menyediakan tampilan kualitas gambar yang sudah HD dan cukup bagus ya seperti yang kita ketahui, sampe juga ada audionya juga dan nada subtitle dengan berbagai bahasa, dan juga kita bisa memilih konten yang kita suka dan kita mau.
- k)** Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh?



Menurut saya iya, karena seperti yang kita ketahui Netflix sudah cukup mudah. Jadi untuk pembayaran juga sudah bisa menggunakan Debit, Gopay, Jenius, dan kita bisa pilih sendiri mau perpanjang atau tidak.

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya?
Menurut saya sih iya sih. Karna dia ada pusat bantuan kalo memang kita bermasalah. Jadi kita bisa contact langsung kepada customer servicenya, cuman untuk saya pribadi sih belum pernah ada permasalahan.
- 11) Bagaimana Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Kalo saya pribadi sih saya beli di situsnya langsung dan bayar pakai debit.
- 12) Media apa yang Anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Kalau saya sih pakai Handphone, kemudian TV rumah juga ada Netflix juga.
- 13) Apa yang Anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Yaa yang saya rasakan sih cukup senang dan cukup puas sih. Karena semenjak pandemi ini kan kita nonton dirumah saja dan sejak pakai Netflix jadi ngga pernah bosan dengan film-film yang ditawarkan di Netflix, kemudian juga ditambah lagi dengan kualitas suara dan gambar yang baik, jadinya ada hiburan di rumah, jadi membuat kita lebih betah dirumah.
- 14) Apakah Anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya, saya puas.
- 15) Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya?
Saya mungkin akan melanjutkan menggunakan Netflix ini terus yaa, karna saya puas dengan kualitas dan juga layanan yang diberikan Netflix ini. Kemudian kemungkinan saya juga akan merekomendasikan kepada teman-teman saya mungkin yang kebingungan nonton film yang lagi trending dimana.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Narasumber 2

Narasumber : Dian Widianingrum

Tanggal : 6 September 2021

Waktu : 18:30

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Iya pernah.
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Beberapa bulan terakhir ini sih, mungkin sekitar bulan Juni kemarin.
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Itu diri saya sendiri sih.
4. Bisa diceritakan bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Karena kan pandemi udah setahun ya, jadi lama-lama bosan juga kalo misalkan cuma selesai nonton tv atau nonton youtube terus-terus kan. Terus akhirnya liat temen-temen yang ini Netflix juga, terus kepikiran ah pengen langganan di Netflix juga ah. Jadi akhirnya tertarik untuk langganan Netflix gitu.
5. Darimana awal Anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Karena banyak yang insta story di Instagram kali ya. Jadi banyak yang nonton drama-drama atau original seriesnya Netflix. Jadi kaya ih pengen juga ah nonton karna ceritanya bagus dan sesuai dengan apa yang dipengen gitu.
6. Sebelum memutuskan untuk beli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, apakah Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Iya pasti. Kaya kalau mau beli barang atau makan kan juga pasti harus tau bahan-bahannya kaya apa, rasanya enak apa engga. Jadi tentunya kalo mau langganan Netflix juga harus tau di Netflix tuh bakal ada apa aja sih series-series nya gitu.
7. Bisa Anda ceritakan bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang Anda lakukan?
Mungkin cara pakemnya sih, soalnya kan pasti kalo pengguna baru kan pasti pengen cobain semuanya, pengen otak-atik gitu. Trus juga cara belinya gimana trus juga ya mungkin itu tadi sih, otak-atik untuk subtitlednya, untuk brightnessnya, kaya gitu-gitu sih.

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

C Mungkin fitur-fitur dari Netflixnya kali ya. soalnya kalo di Netflix itu ada fitur yang *brightness* nya bisa langsung dinaikin dari Netflixnya, sedangkan kalo di aplikasi lain tuh ngga kaya gitu.

9. Faktor internal:

a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor usia?

Gaada sih. Soalnya kan Netflix banyak seri nya. Jadi bisa ditonton dari anak kecil sampe orang dewasa juga bisa.

b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor sifat maupun kepribadian Anda?

Gaada sih, itu tergantung orangnya suka nontonnya kaya apa. Jadi nggak ada sih.

c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor selera?

Iya, karna kan di Netflix ga cuma ada drama aja, tapi ada film, ada yang lain-lainnya juga. Jadi pasti gabakal bosan kalo nonton di Netflix gitu.

d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor rasa suka?

Tentunya iya. Karna kan kalo mau nonton film A, oh ternyata adanya di Netflix. Jadi pasti nontonnya di Netflix. Jadi kalo ternyata ada film yang pengen ditonton tapi ngga ada di Netflix kan pasti bakal mikir-mikir lagi kan buat langganan di Netflix.

e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor hobi?

Mungkin iya, karna emang dari dulu suka nonton film. Pas lagi pandemi juga pasti lebih banyak ngabisin waktu dirumah, jadi lebih menyenangkan aja sih.

f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu Anda?

Engga. Ga ada.

g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan yang Anda miliki?

Engga, gaada juga.

h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena faktor pekerjaan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Engga juga.

- C** i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda kaya atau mampu membelinya?

Engga juga sih, karena uang bagi sebagian orang kan relatif ya. Mungkin bisa aja menurut saya murah tapi menurut temen-temen saya yang lain itu mahal. Jadi itu tergantung dari orangnya sendiri sih.

- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda merasa simpati kepada penjualnya?

Ngga juga sih, soalnya kan Netflix bisa langsung dibeli dari aplikasinya ya. Jadi tergantung orangnya mau beli di penjual atau Netflixnya langsung sih.

10. Faktor eksternal:

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda?

Pastinya iya. Karna beberapa film di Netflix kana da seri-seri nya dan dari original Netflixnya sendiri. Jadi kaya limited editionnya Netflix punya gitu. Jadi ayo coba langganan Netflix aja. Jadi ada sih pengaruhnya.

- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu Anda?

Iya, sama kakak saya juga waktu itu emang udah pernah ngajak saya langganan Netflix. Tapi baru kesampean berapa bulan kemudian gitu, jadi pasti ada.

- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda?

Iya, karna kan lagi pandemi juga ya, jadi orang lebih banyak ngabisin waktunya kan di rumah. Jadi gaya hidupnya juga berubah kan. Mungkin yang biasanya pergi kerja, tapi sekarang malah dirumah doang, jadi kebiasaan hidupnya pasti berubah sih.

- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat?

Menurut saya sih engga sih.

- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal?

Mungkin iya kali ya. Karna kan pandemi ga cuma di satu lingkungan aja kan, tapi kan satu Indonesia. Pasti tetangga-tetangga yang lain juga pada bosan kan kalo misalkan terus-terusan nonton televisi atau nonton Youtube. Jadi mungkin mereka pasti ada beberapa yang berlangganan Netflix juga sih.



- C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini?
Ya, karena Netflix emang beberapa bulan terakhir bener-bener lagi yang booming banget kan. Jadi semua orang kaya udah pasti ada aja yang langganan Netflix.
- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal?
Iya, pasti. Karna kan Netflix terkenal pasti kan orang-orang banyak jadi ih Netflix ternyata filmnya bagus-bagus ya, dramanya bagus, jadi pasti orang pengen langganan di Netflix juga.
- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix promosi dari penjual?
Engga juga sih. Karna Netflix kan bisa patungan ya, kaya 5 device atau 3 device. Jadi menurut saya terjangkau ajasih harganya kalo misalnya ada yang mau diajak patungan.
- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya?
Engga sih, karna menurut saya harga Netflix itu cukup terjangkau. Apalagi seperti yang saya bilang sebelumnya kalau misalkan ada yang mau diajak patungan kan jatohnya bisa lebih murah gitu.
- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus?
Ya, udah pasti bagus dan pasti kualitasnya udah HD juga kan. Jadi udah pasti sih.
- k) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh?
Iya. Karna kan kalo beli langsung di Netflixnya kan bisa pake M-banking atau pakai Dana. Jadi pembayarannya lebih mudah dan lebih cepet sih.
- l) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya?
Iya sih. Karna kan pusat bantuan itukan pasti dibutuhin banget buat orang-orang yang oh ternyata Netflihnya yang eror atau misalkan ada subtitle nya yang ngga keluar. Jadi pasti itu dibutuhin banget sih.

11. Bagaimana Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Kalo saya sih sharing ya sama temen-temen saya. Jadi belinya langsung di Netflixnya langsung, patungan jadi harganya bisa lebih murah juga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



12. Media apa yang Anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Paling sering sih di Handphone sih. Soalnya kan setiap orang pasti punya Handphone dan lebih gampang aja sih nontonnya. Jadi bisa kalo misalkan lagi makan atau lagi bosan bisa nonton Netflix aja.

13. Apa yang Anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix? Mungkin jadi lebih ada kegiatan ajasih. Mungkin kan kemaren kerjanya cuman nonton TV atau Youtube doang, tapi semenjak langganan Netflix, jadi ada yang banyak ditonton gituloh. Jadi udah selesai film A bisa lanjut ke film B gitu.

14. Apakah Anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix? Iya, pasti. Tentunya saya puas banget sama Netflix.

15. Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya? Karna saya puas banget sama Netflix karna kualitas nya udah pasti bagus, subtitlenya ada tersedia dengan berbagai bahasa, jadi saya bisa merekomendasikan Netflix ke teman-teman saya dan keluarga saya lainnya kalau misalnya mereka belum langganan Netflix.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3

Narasumber : Steven Jonathan

Tanggal : 6 September 2021

Waktu : 20:30

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Tentu pernah.
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Sejak bulan Mei tahun ini.
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Tentu saya sendiri.
4. Bisa diceritakan bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Pertama sih saya, ya karna yang kita tau ya kan lagi pandemi gini nih nah pastinya bosan dong dirumah doang, ga ngapa-ngapain. Apalagi juga kampus kegiatan saya pun dirumah doang gituloh, online, online. Disaat itu juga ada banyak waktu kosong gitu. Nah disitu saya melihat ada yang namanya Netflix ini. Trus saya melihat banyak video-video atau film-film di Netflix. Itu sih.
5. Darimana awal Anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Saya pertama taunya sih dari sosmed yah. Banyak juga tuh di Tiktok, banyak video-video potongan film yang di cut-cut sama orang trus di upload di Tiktok. Dari situ saya tertarik buat nonton kan full videonya, maka dari itu saya mencari tau.
6. Sebelum memutuskan untuk beli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, apakah Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Iya. Pastinya saya cari tau dulu dong gamungkin cuma karna beberapa hal itu info-infonya tidak cukup.
7. Bisa Anda ceritakan bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang Anda lakukan?
Ya yang pertama saya cari tau dulu nih cara belinya dimana, trus cara langganannya gimana. Apakah pembayarannya harus pake apa. Dan juga pastinya kita ke websitenya dulu dong untuk cari tau informasi lebih lanjut.

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Ya, pastinya ada. Saya mencari aplikasi serupa seperti Netflix, dan juga mencari tau nih apa kekurangan dan juga kelebihanannya. Maka dari itu pasti ada yang namanya pertimbangan tertentu.

9. Faktor internal:

a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor usia?
Tidak.

b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor sifat maupun kepribadian Anda?
Tidak juga sih.

c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor selera?
Menurut aku sih engga juga ya, karna film-film di Netflix cukup bagus sih.

d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor rasa suka?
Iya betul.

e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor hobi?
Iya, saya juga ada hobi untuk nonton sih. Makanya saya beli.

f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu Anda?
Tidak ada sih.

g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan yang Anda miliki?
Tidak juga.

h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena faktor pekerjaan?
Tidak juga.

i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda kaya atau mampu membelinya?
Tidak juga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda merasa simpati kepada penjualnya?

Tidak.



10. Faktor eksternal:

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda?

Ada. Teman saya ada bujuk sih. Tapi saya juga ada keinginan untuk membelinya.

- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu Anda?

Ya betul, ada.

- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda?

Tidak.

- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat?

Tidak.

- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal?

Tidak juga menurut saya.

- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini?

Bisa dibilang iya sih. Karna lagi booming aplikasi Netflix, apalagi di masa pandemi seperti ini.

- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal?

Iya, betul.

- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix promosi dari penjual?

Tidak juga sih.

- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya?

Tidak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus?

Ya, betul. Karna film-filmnya cukup menarik.

k) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh?

Ya betul. Mudah diperoleh juga.

l) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya?

Iya betul.

11. Bagaimana Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Melalui website Netflix itu sendiri.

12. Media apa yang Anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Gadget sih, dari handphone atau laptop biasanya.

13. Apa yang Anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Cukup oke ya, karna Netflix ini cukup baik sekali untuk memberikan fitur-fitur sama film-film yang ada.

14. Apakah Anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Iya, saya sangat puas pakai Netflix.

15. Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya?

Pertama saya akan terus menggunakan Netflix, lalu saya juga akan merekomendasikan Netflix ini ke temen-temen sih, karna cukup menarik dan filmnya sangat bagus-bagus.



Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4

Narasumber : Michelle Hennessy

Tanggal : 7 September 2021

Waktu : 18:30

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya saya pernah.
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Tepatnya pas desember 2020 lah, pas mau 2021.
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Saya sendiri.
4. Bisa diceritakan bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Awalnya itu karna saya gaada kegiatan lain kan dirumah, trus juga gabisa keluar, gabisa jalan-jalan. Jadi saya memutuskan untuk membeli aplikasi Netflix tersebut.
5. Darimana awal Anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Awalnya dari Youtube. Karna ada sponsor dari Youtube jadi saya mencoba untuk mendownload aplikasinya.
6. Sebelum memutuskan untuk beli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, apakah Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Iya betul. Karna awalnya saya belum mengerti apa-apa tentang Netflix.
7. Bisa Anda ceritakan bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang Anda lakukan?
Awalnya saya tanya-tanya dulu ke saudara saya dan temen-temen saya yang udah pernah menggunakan aplikasi Netflix, dan juga saya mencari beberapa informasi di beberapa situs-situs dari Google.
8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya, ada. Karna kan kita kalo mencari suatu hal, kita cari yang terbaik yang mana. Jadi saya ada pertimbangan beberapa.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



9. Faktor internal:

- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Tidak. .*
- Tidak, tidak ada hubungannya.*
- Iya menurut saya. Karna kan orang selera nya beda-beda, termasuk memilih film di aplikasi Netflix.*
- Iya betul.*
- Iya betul. Karna saya hobi menonton, jadi saya membeli Netflix.*
- Tidak, karna pada masa lalu itu saya belum download, saya belum tau aplikasi Netflix.*
- Tidak.*
- Tidak.*
- Iya betul. Karena saya berfikir kalo misalnya kebutuhan pokok saya sudah terpenuhi, jika masih ada uang yang tersisa, kenapa ga saya coba pakai untuk memenuhi kebutuhan yang lain.*
- Tidak.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tidak.

10. Faktor eksternal:

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda?
Iya betul. Beberapa teman-teman saya mengajak saya untuk membeli akun Netflix.
- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu Anda?
Ya, selain temen-temen saya, saya juga dibujuk sama beberapa saudara saya.
- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda?
Iya betul.
- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat?
Tidak.
- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal?
Tidak. Tidak ada hubungannya menurut saya.
- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini?
Iya, bisa jadi.
- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal?
Iya bisa jadi, betul. Karna sudah mulai terkenal saya jadi mencoba aplikasinya.
- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix promosi dari penjual?
Tidak.
- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya?
Iya, karna harganya termasuk terjangkau jadi saya mencoba untuk membelinya.
- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus?
Iya betul.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



k) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh?

Ya betul, kalo produknya susah diperoleh saya gamungkin beli sih. Karna harganya juga terjangkau kan jadi saya coba untuk membeli.

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya? *Iya betul. Karna itu bagi saya mempermudah jika terjadi kendala atau masalah dalam aplikasinya.*

11) Bagaimana Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Saya membeli di aplikasinya, atau saya membeli di penjual-penjual lain seperti di aplikasi-aplikasi lain yang menjual akun Netflix.

12) Media apa yang Anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Hadphone atau laptop.

13) Apa yang Anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Saya merasa puas sih. Karna beberapa film yang mau saya tonton ternyata terdapat di Netflix

14) Apakah Anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Iya saya puas. Karna di Netflix ini bagusnya gaada iklan atau jeda-jeda.

15) Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya?

Saya akan merekomendasikan ini ke beberapa teman-teman ataupun juga saudara-saudara saya yang belum menggunakan aplikasi Netflix. Dan juga saya akan memberikan bintang paling tinggi di aplikasi Netflix dan juga Google Playstore.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Narasumber 5

Narasumber : Joshua

Tanggal : 7 September 2021

Waktu : 21:00

1. Apakah Anda pernah membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya, sudah pernah.
2. Sejak kapan Anda mulai membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Baru tahun ini, yaitu sekitar bulan Januari 2021 sih.
3. Siapa yang memutuskan untuk melakukan pembelian layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Saya memutuskan sendiri.
4. Bisa diceritakan bagaimana awal Anda menyadari munculnya kebutuhan terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Awalnya sebagai hiburan aja sih buat mengisi kekosongan. Apalagi udah hampir setahun ya kita menghadapi pandemi jadi bingung mau kemana. Ya mau gamau, ini salah satu caranya untuk hiburan aja sih.
5. Darimana awal Anda mengetahui layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Saya mengetahuinya dari lingkungan teman-teman. Trus banyak juga yang menyarankan gitu jadi kira-kira coba aja gini, kaya gitu. Akhirnya saya coba dan tertarik sih.
6. Sebelum memutuskan untuk beli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, apakah Anda mencari informasi terlebih dahulu terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?
Ya jelas, jadi sebelum saya membeli Netflix ini pasti saya cari tau dulu dong, takutnya kena tipu atau gimana. Jadi saya cari tau dulu.
7. Bisa Anda ceritakan bagaimana proses pencarian informasi terkait layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix yang Anda lakukan?
Caranya ya pasti belinya, pemakaiannya seperti apa, gitu-gitu sih.
8. Apa ada alternatif lain yang dipertimbangkan sebelum membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ya pasti. Tentu semuanya pake pertimbangan ya. Jadi saya juga melihat kaya harganya, terus filmnya yang pengen saya tonton itu seperti apa, sesuai dengan keinginan saya atau tidak.

9. Faktor internal:

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor usia?
- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor sifat maupun kepribadian Anda?
Kalo melalui sifat ataupun kepribadian menurut saya sih gaada pengaruhnya gitu ya. Soalnya ya ini kan untuk mengisi hiburan aja sih.
- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor selera?
Iya, pastinya ada faktor selernya juga. Karna untuk mengisi kekosongan, yamau gamau harus mencari hiburan.
- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor rasa suka?
Untuk rasa suka, ya pasti. Karna yang saya taudari info-info dari temen-temen banyak sekali genre-genr, banyak film-film baru seperti itu.
- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor hobi?
Untuk faktor hobi bisa jadi atau bisa dibilang mungkin iya sih. Soalnya menonton film itu kan hobi saya juga gitu. Saya juga suka nonton film-film sesuai dengan genre yang saya suka.
- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu Anda?
Untuk pengalaman masa lalu sepertinya engga sih, karna belum ada pengalaman.
- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan yang Anda miliki?
Kayanya engga, soalnya menurut saya gaada pengaruhnya sama latar belakang pendidikan.
- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena faktor pekerjaan?
Untuk faktor pekerjaan, tidak juga. Ya kerja ya tetep kerja gitu, kalau ada waktu luang waktu kosong ya pasti menyempatkan untuk nonton.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda kaya atau mampu membelinya?

Saya sih orang biasa aja. Jadi untuk membeli layanan Netflix semampunya saya aja, kalo saya lagi pengen nonton, ya saya nonton.

- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena Anda merasa simpati kepada penjualnya?

Tidak juga sih, itu karna keinginan saya untuk mengisi kekosongan waktu hari-hari saya jadi ya menikmatinya dengan nonton. Jadi gaada pengaruhnya.

10. Faktor eksternal:

- a) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh teman Anda?

Iya, saya karna awalnya diajak sama kawan, trus saya penasaran ini apa, aplikasi apa, trus saya nonton, trus saya tertarik ya saya akhirnya coba dengan sendiri.

- b) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dibujuk maupun diajak oleh anggota keluarga Anda seperti ayah, ibu, kakak, adik, maupun sepupu Anda?

Iya iya, itu iya juga. Karna adik saya memiliki layanan Netflix, jadi ikut nonton juga kadang.

- c) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh gaya hidup Anda?

Mungkin bisa jadi. Karna belakangan ini kan kemana-mana gabisa, gabisa keluar. Jadi segala sesuatunya terbatas, jadi bisa dibilang iya.

- d) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh status sosial atau jabatan Anda dalam masyarakat?

Menurut saya sih ngga ada hubungannya sih. Jadi jawabannya tidak.

- e) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena dipengaruhi oleh budaya setempat di mana Anda tinggal?

Iya, karna dilingkungan saya banyak yang sudah berlangganan Netflix. Salah satu cara karna sudah terbatas tidak bisa lagi untuk nonton ke bioskop, jadi salah satu caranya dengan menggunakan Netflix.

- f) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena perkembangan tren yang ada saat ini?

Bisa dibilang banget sih iya banget. Karna kita mau gamau, makin majunya teknologi juga ya kita harus ngikutin trend jaman sekarang yang lebih simple gitu.



- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- g) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya terkenal?
Iya. Dikalangan dari temen-temen saya trus ya keluarga-keluarga jauh juga berlangganan Netflix juga, sudah mulai terkenal. Jadi kenapa engga gitu.
- h) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix promosi dari penjual?
Menurut saya sih engga ya, karna harga yang ditawarkan cukup terjangkau, lebih ke kebutuhan aja sih sebenarnya.
- i) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena harganya?
Iya, harganya. Kalo harganya terjangkau ya pasti. Jadi saya makanya tertarik, dan ga begitu terlalu mahal sih.
- j) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena kualitas produknya bagus?
Iya, menurut saya kualitas dari Netflix tuh kontennya bagus. Jadi makanya saya tertarik berlangganan Netflix.
- k) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena produknya mudah diperoleh?
Iya. Untuk produknya pasti, dan pembayarannya juga mudah sih. Jadi makanya saya beli Netflix.
- l) Apakah Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix karena layanannya seperti memberi garansi, pusat bantuan yang tanggap, dan sebagainya?
Ya pasti sih. Untuk yang baru sangat dibutuhin banget, karna membantu sekali kalau ada masalah.

11) Bagaimana Anda membeli layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Aku beli Netflix secara langsung sih, jadi by Gopay.

12) Media apa yang Anda gunakan saat memakai aplikasi layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Kalo saya lagi pengen untuk simple sih biasanya di Handphone gitu, tapi kalau kondisi saya sedang dirumah saya menggunakan laptop untuk nonton Netflix.

13) Apa yang Anda rasakan setelah menggunakan layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Ya yang saya rasakan sih terbantu banget sih dengan layanan Netflix. Apalagi di tengah pandemi gitu ya, jadi membantu banget. Jadi bisa tau film-film yang lagi trending itu apa, jadi bisa mengisi kekosongan juga sih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



14. Apakah Anda merasa puas terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix?

Iya saya saya sih puas dengan layanan Netflix.



15. Apresiasi apa yang Anda berikan kepada layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix, setelah membeli dan menggunakannya?

Ya apresiasi yang saya akan berikan ke layanan Netflix ya pasti tetap diteruskan gitu.

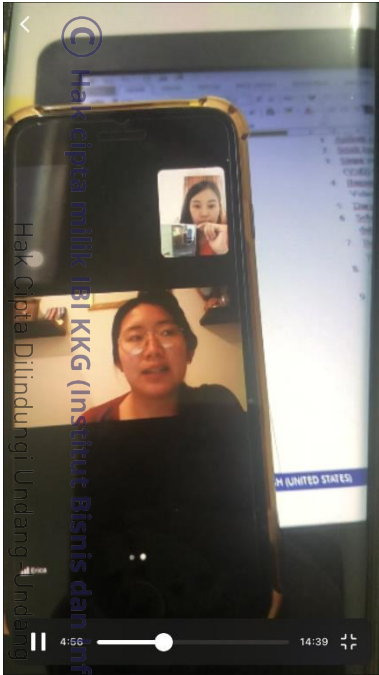
Mungkin semakin berkembang kedepannya, makin ada inovasi barunya. Ya, pasti saya akan tetap lanjut make layanan Netflix.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

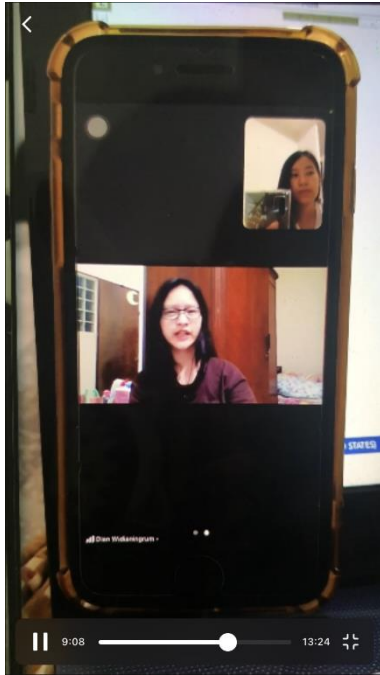
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



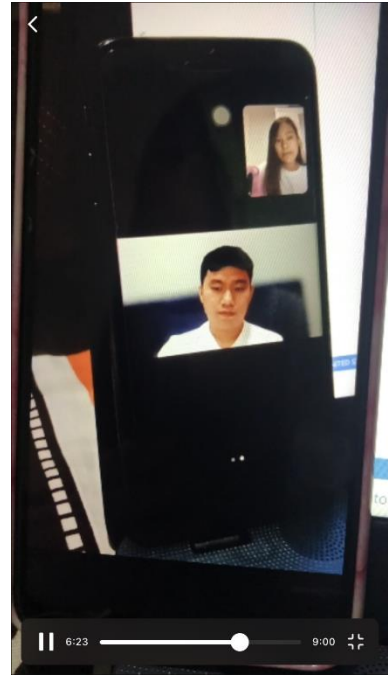
Lampiran 8. Foto Bukti Kegiatan Wawancara



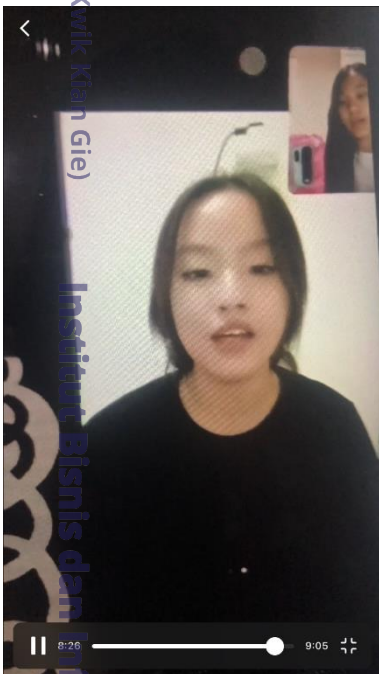
Wawancara Dengan
Narasumber 1



Wawancara Dengan
Narasumber 2



Wawancara Dengan
Narasumber 3



Wawancara Dengan
Narasumber 4



Wawancara Dengan
Narasumber 5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 9. Profile Narasumber

Kode	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Pekerjaan
1	Erica	Perempuan	22 tahun	Jakarta Utara	Mahasiswa
2	Dian Widianingrum	Perempuan	21 tahun	Jakarta Timur	Mahasiswa
3	Steven Jonathan	Laki-laki	22 tahun	Jakarta Utara	Mahasiswa
4	Michelle Hennessy	Perempuan	20 tahun	Jakarta Barat	Bekerja
5	Joshua	Laki-laki	25 tahun	Jakarta Timur	Bekerja

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.