

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Rizky Satria. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Loyalitas Konsumen Go-Jek (Studi Kasus Pada Konsumen Go-jek Indonesia)*.
- Artha I Nengah Asta Gina Jaya, & Seminari Ni Ketut. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8, 7458–7485.
- Bagus Nyoman Udayana, I., Budiarno, & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19, 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- CBNC.com. (n.d.). *Data Pengguna Netflix di Indonesia*. Retrieved February 16, 2024, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210412073819-17-237000/netflix-vs-netflixnya-indonesia-siapa-pelanggan-terbanyak>
- Cooper Donald R, & Schindler Pamela S. (2014). *Business Research Methods*. 1–669.
- Databoks.com. (2020). *Pelanggan Streaming Netflix di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/13/berapa-pelanggan-streaming-netflix-di-indonesia>
- Dataindonesia.com. (2022). *Netflix Jadi Aplikasi Streaming Film Terfavorit di Indonesia*. <https://dataindonesia.id/internet/detail/netflix-jadi-aplikasi-streaming-film-terfavorit-di-indonesia>
- Djakaria, R. Y. (2017). *Abstract The Influence of Service Quality, Price, Promotion, and Store Atmosphere to Purchase Decision Making Asia Fashion Case study on Asia Fashion Consumers at Plaza Asia Tasikmlaya*.
- Eddja Cynthia. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan pembelian pengguna Netflix di Indonesia*.
- Fuad Muhammad. (2016). *Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna bus trans jogja di yogyakarta*.
- Ghozali Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* (Edisi 9).
- Gotami. (2021). *Pengaruh motif menonton drama korea di netflix terhadap kepuasan pelanggan (studi pada mahasiswa institut bisnis dan informatika kwik kian gie program studi ilmu komunikasi angkatan 2017-2019)*. 1–85.
- Ibrahim Malik, & Thawil Sitti Marijam. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal riset manajemen dan bisnis (jrmb) fakultas ekonomi uniat*, 4, 175–182.
- Irawati, R. (2022). *Pengaruh content marketing melalui instagram terhadap brand image netflix di jakarta utara*. <https://andi.link/hoosuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2020/>

- Juniantara I Made Adi, & Sukawati Tjokorda Gde Raka. (2018). Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *e-jurnal manajemen unud*, 7, 5955–5982.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online*. 13(3), 483–491. <http://karawangkab.bps.go.id>
- Kotler, P., & Amstrong Gary. (2018). *Principles of Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management 15e*.
- Lestari, R., Fatimah, S., & Meidina, S. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Brand trust Minuman KOI Thé Cabang Mall Plaza Indonesia*. 7(3).
- Maimunah, S., S1, P., Fakultas, M., & Dan Bisnis, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. in *fakultas ekonomi dan bisnis* (vol.1, issue 2).
- Meita Putri, A. R., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 767. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.644>
- Ohy, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, j. j. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt jumbo swalayan manado*.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi pada perpustakaan institut pertanian bogor). in *jurnal pustakawan indonesia* (vol. 18, issue 1).
- Statista.com. (2020). *Estimated number of active streaming subscribers to Netflix in Indonesia from 2017 to 2020*. <https://www.statista.com/statistics/607628/indonesia-netflix-subscribers/>
- Wijaya, F., & Sujana. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)*.
- Zuriel, C., William, U., Lucky, A., Program, T., & Bisnis, S. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado* (Vol. 3, Issue 4).