

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2020). *Pengantar Manajemen*. Penerbit AE Publishing.
- Afandi. (2018). *Dasar-dasar Manajemen*. Penerbit Inteligencia Media Jl. Joyosuko Metro IV/No 42 B.
- Akbar, T. O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Netflix Di Kota Bandung. *Brainy: Jurnal Riset Mahasiswa*, 4(1), 20–28.
- Amira, A. A., & Syahputra, S. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction Disney+ Hotstar. *EProceedings of Management*, 7(3).
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Netflix di Indonesia. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4(2), 223–229.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2018). *Service, quality dan satisfaction 4 / Fandy Tjiptono, Ph.D., Gregorius Chandra* (4th ed.). Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2018 ©2018.
- Fidia, H. N. (2022). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan pada Layanan WeTV. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 10(1).
- Haris Nurdiansyah, & Robbi Saepul Rahman. (2019). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Hasibuan, M. S. P. , H. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Herdiyani, Y., & Suyanto, A. M. A. (2023). Pengaruh Harga Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Netflix. *EProceedings of Management*, 10(2).
- Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Disney+ di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230.
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis pengaruh kualitas website, kepercayaan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Prime Video. *Jurnal Riset*

Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen, 5(1), 56–68.

Kotler, & Armstrong. (2018). *Marketing Management*. 15e ed. Pearson Education, INC.

Kotler, P., Adi Maulana, Bob Sabran, & Kevin Lane. (2018). *Manajemen pemasaran* (Ed. 13 ind JKPNPNA). Jakarta : Erlangga,.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing*. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (16th ed.). Prentice Hall Published.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Manajement* (15th ed.). London : Pearson Education, 2018.

Lestari, F. A. P. (2018). Pengaruh Web E-Commerce, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Sosio E-Kons*, 10(1), 87–95.

Lonardi, S., Lan, W. P., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Supriyanto, S. (2021). Peranan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Netflix di politeknik cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(3), 80–85.

Pradnyana, I. D. P. R. W. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan HBO GO. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 46–58.

Rakasiwie, B., & Ekasasi, S. R. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen Layanan IQIYI. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 173.

Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Viu (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta)*, 2(1), 12–20.

Sari, L., & Tobing, R. P. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA SVOD WETV. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2(1), 147–160.

- Sianipar, G. J. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN APPLE TV (Studi Pada Pelanggan Apple TV Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–196.
- Sudarsono. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern Liberty*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thamrin, & Francis. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran Jasa*. DEEPBULISH.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Prime Video. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21–33.
- Wayne, M. L. (2018). Netflix, Amazon, and branded television content in subscription video on-demand portals. *Media, Culture & Society*, 40(5), 725–741. <https://doi.org/10.1177/0163443717736118>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.