

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Netflix Terhadap Kepuasan Pengguna di Instagram @Netflixd

The Effect Of System Quality, Information Quality, Netflix Service Quality on User Satisfaction On Instagram @Netflixd

Farah El Syafira¹, Widhihatmini^{2*}, Irawan³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta
Alamat: Jl. Magelang Km. 6 Yogyakarta 55284
*Email korespondensi: widhihatmini@mmtc.ac.id

Diterima: 30 Agustus 2024 || Revisi: 28 Oktober 2024 || Disetujui: 30 November 2024

Abstract

This research is motivated by the development of information and communication technology, particularly media consumption in the entertainment industry. The Video on Demand (VOD) application Netflix is a pioneering service that is favored by the Indonesian community. In providing its services, Netflix must maintain high quality to compete and sustain its business. The aim of this research is to determine the influence of system quality, information quality, and Netflix service quality on users on Instagram @Netflixd. This study utilizes the Delone & Mclean (2016) Information System Success Model. A quantitative approach is employed, with purposive sampling for data collection. Data was gathered through questionnaires, and data analysis was conducted using PLS-SEM with SmartPLS 4.0 program. The results of this research indicate that there is a positive and significant effect of system quality on user satisfaction, with an effect size of 30.1%, a t-statistic of 2.674, and a p-value of 0.004. There is a positive and non-significant effect of information quality on user satisfaction, with an effect size of 23.5%, a t-statistic of 1.926, and a p-value of 0.055. There is a positive and significant effect of service quality on user satisfaction, with an effect size of 34.1%, a t-statistic of 3.214, and a p-value of 0.002. There is a combined effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction at 61.4%.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, user satisfaction, Netflix*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini konsumsi media pada dunia hiburan. Aplikasi *Video on Demand (VOD)* Netflix merupakan layanan perintis yang disukai oleh masyarakat Indonesia. Dalam menyediakan layanannya Netflix harus memiliki kualitas yang baik sehingga dapat bersaing dan mempertahankan bisnisnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan Netflix terhadap pengguna di Instagram @Netflixd. Penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone & Mclean (2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan PLS-SEM dengan bantuan program SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara positif dan signifikan dengan besaran pengaruh 30.1%, *t-statistic* 2.674, *p-value* 0.004. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna secara positif tidak signifikan dengan besaran pengaruh 23.5%, *t-statistic* 1.926, *p-value* 0.055. Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara positif dan signifikan dengan besaran pengaruh 34.1%, *t-statistic* 3.214, *p-value* 0.002. Ada pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama sebesar 61.4%.

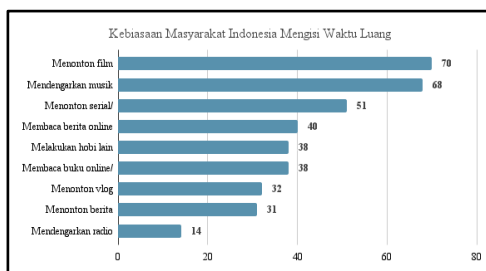
Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Netflix

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang kian maju mendorong perubahan aktivitas masyarakat dari konvensional ke arah modern. TIK berperan untuk menciptakan layanan dan atau produk yang inovatif sehingga kegiatan masyarakat sehari-hari menjadi lebih mudah. Yolanda (2021:3) mengatakan bahwa industri hiburan saat ini mengalami transformasi besar-besaran menuju era digital dengan menjadikan konvergensi media sebagai kunci utama. Batas-batas berbagai teknologi saling menyatu yang menciptakan pengalaman hiburan lebih inovatif.

Selama dekade terakhir adanya TIK mengubah paradigma pertelevisian konvensional ke arah digital sehingga menciptakan cara-cara baru dalam mengonsumsi konten media (Pereira & Tam, 2021:1). Aplikasi multimedia merupakan salah satu inovasi yang mengalami pertumbuhan, terutama hadirnya berbagai aplikasi *streaming video* dalam kehidupan sehari-hari, antara lain pendidikan, hiburan, *game*, dan permainan.

Inovasi tersebut diberi istilah *Video on Demand (VOD)* yaitu suatu sistem seperti televisi kabel memiliki berbagai macam program dan konten yang direkam dan disimpan di dalam *server*. Setiap pengguna bebas memilih program maupun konten sesuai dengan permintaannya (Pal dkk., 2022:2). Kehadiran layanan VOD menawarkan banyak pilihan konten, antara lain film, serial drama, *variety show*, dan dokumenter. Adanya inovasi baru tersebut menjadikan masyarakat dapat menikmati tontonan yang disukai dengan fleksibel tanpa ada batasan waktu kapan pun dan di mana pun (Pal dkk., 2022:5).



Gambar 1. Kebiasaan Masyarakat Indonesia Mengisi Waktu Luang

Sumber: Databoks Katadata (2022)

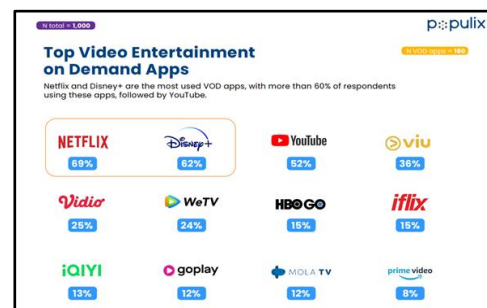
Survei JakPat pada tahun 2022 mengungkapkan beberapa kegiatan dan

kebiasaan masyarakat Indonesia untuk mengisi waktu luang yang dapat dilihat pada Gambar 1. Menonton film merupakan kegiatan yang paling digemari sebanyak 70%. Pada posisi kedua, sebanyak 68% masyarakat memilih mendengarkan musik. Pada posisi ketiga, sebanyak 51% masyarakat memilih menonton serial drama (Dihni: 2022).

Konten film atau serial drama mudah diakses lewat internet. Melalui layanan aplikasi VOD beragam konten dapat dikonsumsi secara gratis. Namun, ada layanan aplikasi VOD yang memerlukan penggunaannya berlangganan bulanan untuk dapat mengakses dan menikmati konten. Data Reportal (2023) menunjukkan terdapat 31,3% pengguna internet aktif membayar konten digital tiap bulannya untuk kategori *Movie or TV Streaming Services*.

Riset Media Partners Asia (2021) mencatat bahwa Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan *streaming video* dan film yang mencapai 60% sejak awal tahun 2020. Layanan aplikasi VOD kini menggantikan konsumsi media konvensional ke dalam sistem informasi berbasis *website* atau *mobile*. Survei Media Partners Asia (2021) mencatat Netflix memiliki lebih dari 850 ribu pengguna aktif bulanan di Indonesia pada Januari 2021.

Survei Populix (2022) yang dapat dilihat pada Gambar 2 mencatat penetrasi pengguna pada 12 aplikasi *streaming VOD* di Indonesia, Netflix menduduki peringkat pertama sebesar 69%.



Gambar 2. Penetrasi Aplikasi *Video on Demand* di Indonesia

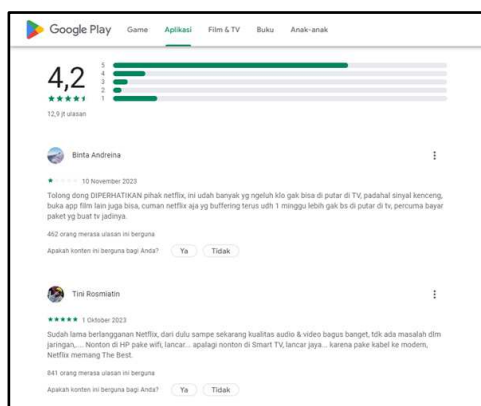
Sumber: Populix (2023)

Penelitian Sari, Suryawati & Pradipta (2021:57) menemukan bahwa motif utama pengguna dalam menggunakan Netflix sebagai media *streaming VOD* adalah hiburan. Pengguna bertujuan untuk mendapatkan

hiburan, merasa senang, mengisi waktu senggang, terlepas rasa bosan, dan terkait dengan motif informasi, integrasi, interaksi yang didapat melalui konten-konten yang tersedia.

Dalam mengoptimalkan bisnisnya, Netflix Indonesia memiliki halaman Instagram @NetflixID yang digunakan sebagai media promosi dan interaksi kepada para pengikutnya. Baik pengguna maupun non pengguna aplikasi Netflix mengikuti halaman Instagram untuk mendapatkan informasi baru tentang konten video dan film yang disediakan.

Instagram @NetflixID memiliki lebih dari 1,47 juta pengikut pada November 2023. Putri & Yulianti (2020:276) menjelaskan bahwa Instagram @NetflixID banyak memberikan informasi detail terkait konten dan layanan yang berhubungan dengan Netflix. Selain itu, interaksi antar pengikut dengan pengelola ataupun sesama pengikut dapat memicu pengikut untuk berlangganan.



Gambar 3. Peringkat dan Ulasan Pengguna Terhadap Netflix

Sumber: *Google Play Store Netflix (2023)*

Kunts (2023) menjelaskan bahwa pengguna yang berlangganan Netflix di Amerika Serikat didominasi oleh usia 18 hingga 29 tahun sebesar 72%. Pengguna berusia 30 hingga 49 tahun sebesar 70%, keduanya tergolong tinggi. Tingginya penggunaan aplikasi Netflix menjadikan banyak ulasan positif dan negatif dari penggunaannya. Pada akhir Oktober 2023, lebih dari 12,9 juta ulasan ditulis oleh para pengguna di halaman ulasan aplikasi *Google Play* yang dapat dilihat pada Gambar 3. Peringkat dan ulasan secara global dari pengguna Netflix mendapatkan skor 4,2 dari total skor 5.

Bashori (2023) berpendapat bahwa aplikasi Netflix unggul dalam kemampuannya

menyediakan beragam konten dengan kualitas audio dan visual yang baik sesuai dengan kategori berlangganan yang dipilih penggunaannya. Keck (2021) menjelaskan bahwa aplikasi Netflix terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan sistem informasinya. Netflix telah membangun jaringan infrastruktur yang lebih luas sehingga dapat mempertahankan *streaming* tanpa kendala. Konten-konten yang disediakan di aplikasi Netflix disesuaikan dengan jaringan pengguna. Hal tersebut didukung oleh penelitian Martins & Riyanto (2020:577) yang menemukan bahwa para pengguna sangat puas dan antusias dengan keseluruhan pengalaman dalam menikmati layanan *streaming* yang disediakan Netflix.

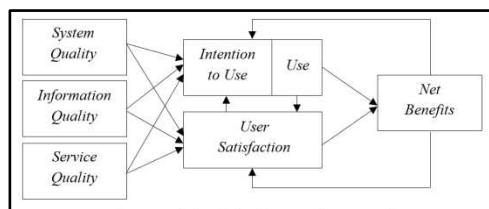
Meskipun demikian, kepuasan pengguna aplikasi Netflix menurun dalam dua tahun terakhir. Stoll (2023) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap keseluruhan layanan sistem aplikasi Netflix di Amerika Serikat turun sebesar 10% dari tahun ke tahun sejak 2021. Pengguna memiliki beberapa keluhan terhadap layanan aplikasi Netflix. Menurut Huang dkk. (2021:590) layanan aplikasi Netflix masih terkendala beberapa permasalahan teknis, antara lain sistem navigasi terlalu rumit, metode pembayaran langganan tidak beragam, kesalahan sering terjadi pada proses *download* dan *replay*. Selain itu, sering terjadi penghentian video pada saat berpindah dari satu perangkat ke perangkat lainnya.

Berlandaskan fenomena yang telah dikemukakan maka penting untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi Netflix terhadap kepuasan pengguna.

KAJIAN PUSTAKA

Delone & McLean (2016:9) mencetuskan model keberhasilan sistem informasi yang berdimensi yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Model pada Gambar 4 merupakan proses dan hubungan kausal antar dimensi-dimensi, mengukur keenam faktor keberhasilan sistem informasi secara terpisah dan menyeluruh sehingga satu dimensi dapat memengaruhi dimensi lainnya (Fajri & Sfenrianto, 2020:66).

Model Keberhasilan Sistem Informasi



Gambar 4. Model Keberhasilan Sistem Informasi
Sumber: Delone & McLean (2016)

Kualitas Sistem

Delone & McLean (2016:8) menjelaskan bahwa kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari sistem. Kualitas sistem dapat diukur dengan indikator fleksibilitas sistem, reliabilitas sistem, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, intuitif, kecanggihan, reliabilitas fitur, dan respons waktu yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Fleksibilitas sistem yaitu kemampuan sistem untuk beradaptasi dalam menyesuaikan kebutuhan pengguna pada kondisi yang tidak pasti.
2. Reliabilitas sistem yaitu keandalan sistem dalam beroperasi secara konsisten dan tanpa kesalahan sehingga dapat diandalkan mengurangi kemungkinan *error*, kerusakan, atau kehilangan data.
3. Kemudahan penggunaan yaitu kemudahan sistem saat digunakan untuk memenuhi tujuan pengguna. Kemudahan berdasarkan menerima masukan atau menyelesaikan tugas dengan perintah pengguna.
4. Kemudahan pembelajaran yaitu kemudahan sistem mampu dipelajari oleh pengguna.
5. Intuitif yaitu sistem yang ramah pengguna (*user friendly*) terkait dengan antarmuka dan navigasi yang sederhana dan respons cepat terhadap masukan atau perintah pengguna.
6. Kecanggihan yaitu kompleksitas pada fungsionalitas sistem dan pengetahuan teknis dalam pemeliharaan dan pengoperasiannya.
7. Reliabilitas fitur yaitu keandalan dari fitur yang disediakan oleh sistem yang dapat berfungsi secara konsisten sesuai dengan harapan.
8. Respons waktu yaitu kecepatan sistem dalam merespons permintaan informasi dari pengguna. Sistem dengan waktu respons yang baik akan responsif dalam memberikan umpan balik cepat kepada pengguna.

Kualitas Informasi

Delone & McLean (2016:9) mengartikan kualitas informasi adalah karakteristik *output* dari sistem yang diinginkan melalui pengukuran indikator relevansi, akurasi, kegunaan, kelengkapan, keringkasan, dapat dipahami, kekinian, dan tepat waktu yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Relevansi yaitu informasi yang tersedia harus berimbang dengan tujuan yang dicari sehingga dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya.
2. Akurasi yaitu informasi yang tersedia harus tepat dan terbebas dari kesalahan sehingga tidak diragukan lagi kebenarannya.
3. Kegunaan yaitu informasi yang tersedia memiliki nilai guna dalam mendukung pengguna mencapai tujuan.
4. Kelengkapan yaitu informasi yang tersedia lengkap mencakup semua aspek dan elemen yang diperlukan sesuai dengan keinginan pengguna.
5. Keringkasan yaitu informasi yang tersedia ringkas tanpa mengurangi esensi atau kejelasan.
6. Dapat dipahami yaitu informasi yang dihasilkan oleh sistem jelas, dapat dibaca, dan dapat dipahami maknanya.
7. Kekinian yaitu informasi yang tersedia diperbarui secara rutin sesuai dengan konteks waktu terkini.
8. Tepat waktu yaitu informasi yang tersedia diberikan tepat pada waktunya. Informasi bernilai apabila dapat diakses pada waktu yang sesuai/ tepat bagi penggunaannya.

Kualitas Layanan

Delone & Mclean (dalam Azzahra & Pratomo, 2020:2818) mendefinisikan kualitas layanan sebagai respons yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, yang melibatkan dukungan individu dalam memenuhi harapan pengguna serta memberikan penyelesaian terhadap kesulitan yang dihadapi oleh pengguna. Delone & McLean (2016:9) mengartikan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan indikator daya tanggap, akurasi, reliabilitas, kompetensi teknis, dan empati yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Daya tanggap yaitu kemampuan layanan memberikan respons yang cepat atau responsif terhadap tujuan dan kebutuhan pengguna.
2. Akurasi yaitu kemampuan layanan memberikan hasil atau keluaran yang tepat

sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

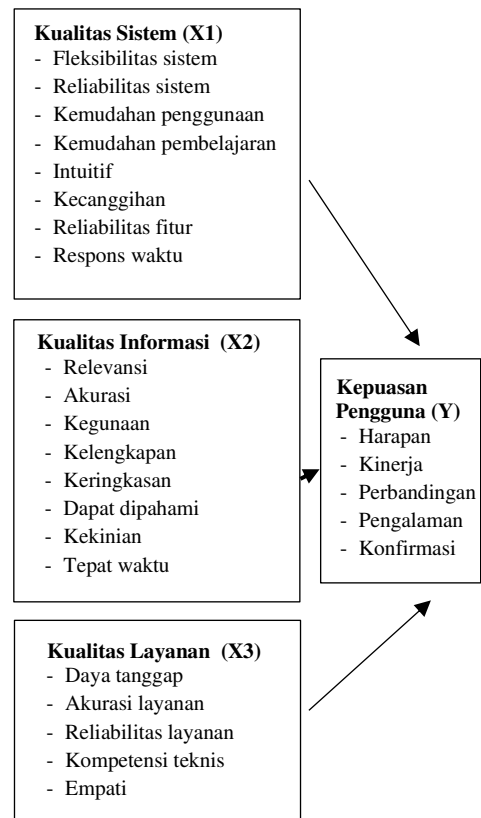
3. Reliabilitas yaitu keandalan layanan dalam beroperasi atau berjalan dengan baik tanpa gangguan atau kegagalan.
4. Kompetensi teknis yaitu keahlian dan kemampuan teknis dari penyedia layanan sistem informasi untuk meyakinkan pengguna.
5. Empati yaitu pemahaman penyedia layanan sistem informasi terhadap kebutuhan, preferensi, dan pengalaman pengguna untuk mengembangkan layanan berdasarkan umpan balik pengguna.

Kepuasan Pengguna

Doll & Torkzadeh (dalam Munap dkk., 2018:5104) mendefinisikan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai tanggapan afektif terhadap penggunaan sistem informasi yang dihasilkan dari penilaian pengguna terhadap kinerja sistem dalam memenuhi kebutuhan. Juran (dalam Priansa, 2017:197) mengartikan kepuasan pengguna merupakan tercapainya produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan indikator harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi (Priansa 2017:210) yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Harapan yaitu harapan pengguna yang muncul sebelum menggunakan produk atau layanan.
2. Kinerja yaitu kinerja nyata dari produk atau layanan pada saat digunakan tanpa dipengaruhi ekspektasi sebelumnya.
3. Perbandingan yaitu perimbangan ekspektasi terhadap kinerja produk/layanan sebelum digunakan dengan persepsi kinerja aktual produk/layanan setelah digunakan.
4. Pengalaman yaitu pengalaman pribadi pengguna dalam menggunakan produk atau layanan.
5. Konfirmasi yaitu konfirmasi ketika kinerja aktual produk atau layanan sejalan dengan harapan konsumen. Di sisi lain, diskonfirmasi terjadi ketika harapan konsumen melebihi atau tidak tercapai oleh kinerja aktual produk.

Berikut ini kerangka pikir penelitian.



Gambar 5. Kerangka Pikir Penelitian
Sumber: Olahan Penulis (2023)

Hipotesis

1. Ha: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H0: Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Ha: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H0: Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Ha: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H0: Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Ha: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
H0: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

METODE

Identifikasi Variabel

1. Variabel eksogen artinya variabel yang bergantung pada variabel lain yang menjelaskan konstruksi lain dalam model (Rahadi, 2023:61). Variabel eksogen

mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

2. Variabel endogen artinya variabel yang secara langsung atau tidak langsung diakibatkan oleh variabel eksogen dalam model (Rahadi, 2023:83). Variabel endogen yaitu kepuasan pengguna.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas sistem adalah standar kelayakan aspek teknis dan fungsional sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna mencakup fleksibilitas sistem, reliabilitas sistem, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, intuitif, kecanggihan, reliabilitas fitur, dan respons waktu.
2. Kualitas informasi adalah standar kelayakan informasi yang dihasilkan dan disediakan suatu sistem informasi sehingga memberikan wawasan dan nilai tambah bagi pengguna mencakup relevansi, akurasi, kegunaan, kelengkapan, keringkasan, dapat dipahami, kekinian, dan tepat waktu.
3. Kualitas layanan adalah standar kelayakan suatu layanan yang disediakan dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan sehingga memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan pengguna mencakup daya tanggap, akurasi layanan, reliabilitas layanan, kompetensi teknis, dan empati.
4. Kepuasan pengguna adalah standar kepuasan atau kebahagiaan pengguna terhadap produk atau layanan berdasarkan pengalaman pengguna mencakup harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dinyatakan secara tersirat mulai dari besarnya anggota populasi dan wilayah cakupan penelitian. Dengan adanya populasi maka dapat ditentukan besarnya anggota sampel yang akan diambil (Hardani dkk., 2020:361). Populasi dalam penelitian ini yaitu pengikut Instagram @NetflixID sejumlah 1.474.100 pengikut. Data pengikut diperoleh pada 10 November 2023.

Sampel yaitu sejumlah karakteristik dari bagian yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2019:285). Dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling* dengan mengambil

anggota sampel dari populasi berdasarkan kualifikasi yang telah ditentukan melalui Instagram.

Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi karakteristik yang ada dalam populasi, pengikut Instagram @NetflixID. *Purposive sampling* dipilih karena terdapat pertimbangan-pertimbangan dalam pengambilan sampel penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperjelas pernyataan yang disajikan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya, *purposive sampling* dipilih karena tidak semua pengikut Instagram @NetflixID adalah pengguna aplikasi Netflix. Responden diperoleh berdasarkan kualifikasi yang ditentukan dengan menyebarkan unggahan kuesioner di Instagram. Dalam penelitian ini kualifikasi responden penelitian yaitu: pengguna sistem aplikasi Netflix; berusia lebih dari 18 tahun; dan telah menggunakan aplikasi Netflix lebih dari satu bulan.

Kualifikasi responden tersebut telah berdasarkan pada karakteristik khusus yang dianggap sesuai untuk mewakili subjek penelitian. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan batas kesalahan 0.1 atau 10%. Hasil perhitungan pengambilan sampel sebanyak 99,993, dibulatkan menjadi 100.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sugiyono (2019:199) menjelaskan kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data dengan memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab terkait fokus penelitian. Penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sangat sesuai ketika jumlah responden yang diinginkan besar atau tersebar di area yang luas (Agung & Yuesti, 2019:89). Dalam penelitian ini dirancang *blueprint* kuesioner yang menggambarkan indikator masing-masing variabel sebagai landasan penyusunan kuesioner. Sejumlah pernyataan dalam kuesioner menggunakan Skala Likert.

Teknik Analisis Data

1. *Structural Equation Modeling (SEM)*

SEM adalah metode analisis statistik multivariat yang merupakan perkembangan dari regresi dan analisis jalur. *SEM* berfungsi sebagai alat teknik analisis untuk menguji variabel laten dan konstruk manifest dari setiap variabel dengan tujuan mengilustrasikan

hubungan simultan (Suharto, 2018:1). Dalam SEM, variabel independen disebut eksogen, variabel dependen disebut endogen.

2. *Partial Least Square-SEM (PLS-SEM)*

Ghozali (dalam Rahadi, 2023:34) menjelaskan bahwa model PLS-SEM memberikan kemampuan kepada peneliti untuk menganalisis hubungan secara simultan dalam kerangka model yang kompleks, yang terdiri dari beberapa konstruksi, variabel indikator, dan jalur struktural. Penerapan PLS-SEM memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengaitkan teori dengan data penelitian. Model PLS-SEM telah menjadi metode populer untuk mengestimasi model jalur dengan variabel laten dan hubungannya.

Metode analisis PLS-SEM mendeskripsikan hubungan dan pengaruh dengan menautkan dua konstruk atau variabel dalam satu arah panah pengaruh langsung sehingga PLS-SEM mampu bekerja dalam penelitian yang tidak menggunakan variabel mediasi (Hair dkk., 2021:140). Dijelaskan oleh Muhson (2022:1-2), PLS-SEM memiliki kelebihan yaitu:

- Jumlah sampel yang dibutuhkan relatif kecil.
- Pendekatan PLS-SEM tidak berdasarkan pada berbagai asumsi.
- Dalam analisis PLS-SEM data yang digunakan tidak harus terdistribusi normal karena menggunakan metode pengandaan secara acak (*bootstrapping*).
- PLS-SEM mampu melakukan uji model formatif dan reflektif pada indikator dengan skala pengukuran berbeda dalam satu model.
- PLS-SEM mampu menggambarkan dan memvisualisasikan besar dan arah yang menggambarkan hubungan sesuai hipotesis dalam konseptualisasi model penelitian.
- PLS-SEM mampu melakukan analisis model penelitian yang kompleks secara bersamaan.

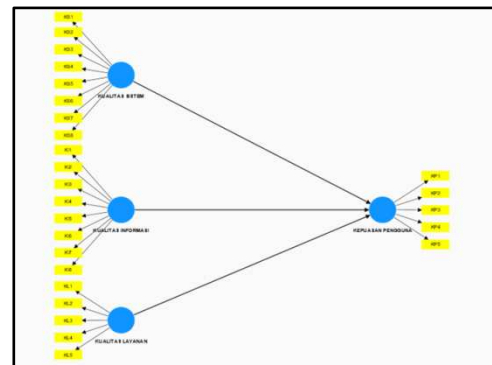
Penggunaan model PLS-SEM bertujuan untuk memperoleh penilaian terkait validitas konvergen dan validitas diskriminan dalam penelitian. Terdapat *measurement model* untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator-indikator, dan *structural model* untuk menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesiskan dalam penelitian, (Harahap, 2020:3). Dalam konteks penelitian ini, model PLS-SEM sangat sesuai untuk menganalisis dan menguji variabel-variabel kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna Netflix.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konseptualisasi Model

Model jalur dikembangkan dalam urutan konseptualisasi model yaitu dari kiri ke kanan. Pada Gambar 6 variabel di sisi kiri model jalur adalah variabel eksogen. Variabel di sisi kanan adalah variabel endogen. Selain itu, variabel di sebelah kiri ditampilkan secara berurutan guna memprediksi variabel di sebelah kanan (Hair dkk., 2021:8).



Gambar 6. Konseptualisasi Model Penelitian

Sumber: Delone & Mclean (2016)

Measurement Model

Measurement model bertujuan untuk memastikan instrumen penelitian mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik.

1. *Convergent Validity*

a. *Loading Factor*

Pada Tabel 1 tercantum nilai *loading factor*. *Loading* dikatakan ideal apabila bernilai lebih dari 0,7, pendapat lain nilai lebih dari 0,5 bisa diterima (Duryadi, 2021:62). Dari perolehan nilai *loading* menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 1. *Loading Factor*

Variabel	Butir	Nilai Loading
Kualitas Sistem	KS1	0.844
	KS2	0.822
	KS3	0.804
	KS4	0.881
	KS5	0.835
	KS6	0.805
	KS7	0.827
	KS8	0.678
Kualitas Informasi	KI1	0.860
	KI2	0.904
	KI3	0.810
	KI4	0.891
	KI5	0.890
	KI6	0.889
	KI7	0.675
	KI8	0.791
Kualitas Layanan	KL1	0.887
	KL2	0.923
	KL3	0.888
	KL4	0.898
	KL5	0.836
Kepuasan Pengguna	KP1	0.882
	KP2	0.854
	KP3	0.935
	KP4	0.673
	KP5	0.873

b. *Average Variance Extracted (AVE)*Tabel 2. *AVE*

Variabel	AVE
Kualitas Sistem	0.662
Kualitas Informasi	0.709
Kualitas Layanan	0.786
Kepuasan Pengguna	0.719

Berdasarkan Tabel 2 setiap variabel bernilai AVE lebih dari 0.5. Hal ini menunjukkan uji AVE dalam penelitian ini telah terpenuhi dengan setiap butir pertanyaan variabel laten dapat menjelaskan varians variabel lain dan layak sebagai instrumen penelitian.

2. *Discriminant Validity*a. *Cross Loading*Tabel 3. *Cross Loading*

Butir	KS	KI	KL	KP
KS1	0.844	0.556	0.565	0.606
KS2	0.822	0.617	0.611	0.528
Butir	KS	KI	KL	KP
KS3	0.804	0.552	0.437	0.532
KS4	0.881	0.601	0.599	0.594
KS5	0.835	0.562	0.462	0.547

Butir	KS	KI	KL	KP
KS6	0.805	0.633	0.543	0.558
KS7	0.827	0.572	0.547	0.624
KS8	0.678	0.584	0.593	0.537
KI1	0.685	0.860	0.704	0.666
KI2	0.613	0.904	0.585	0.567
KI3	0.588	0.810	0.539	0.543
KI4	0.599	0.891	0.571	0.557
KI5	0.597	0.890	0.569	0.574
KI6	0.596	0.889	0.561	0.567
KI7	0.586	0.675	0.614	0.547
KI8	0.548	0.791	0.598	0.61
KL1	0.591	0.647	0.887	0.591
KL2	0.583	0.642	0.923	0.646
KL3	0.599	0.631	0.888	0.608
KL4	0.609	0.593	0.898	0.625
KL5	0.589	0.629	0.836	0.666
KP1	0.647	0.612	0.642	0.882
KP2	0.547	0.585	0.548	0.854
KP3	0.631	0.653	0.656	0.935
KP4	0.452	0.526	0.475	0.673
KP5	0.657	0.559	0.664	0.873

Berdasarkan Tabel 3 perhitungan *cross loading* dilihat dari analisis antar blok dalam tabel yang artinya nilai korelasi antara indikator dalam variabel yang diuji lebih besar dari nilai indikator variabel lain. Nilai korelasi KS1 pada KS (kualitas sistem) lebih besar dari KS1 dengan KI, KL dan KP. Jadi, seluruh butir pertanyaan penelitian pada perhitungan *cross loading* telah sesuai dan validitas instrumen penelitian ini telah terpenuhi.

b. *Fornell-Larcker Criterion*Tabel 4. *Fornell-Larcker Criterion*

	KS	KI	KL	KP
KS	0.814			
KI	0.693	0.842		
KL	0.709	0.709	0.887	
KP	0.698	0.718	0.67	0.848

Berdasarkan Tabel 4 perhitungan *Fornell-Larcker Criterion* dilihat dari analisis diagonal yang artinya nilai antar variabel seharusnya lebih besar dari pada antar variabel lain. Nilai kualitas sistem dengan kualitas sistem sebesar 0.814. Nilai tersebut lebih besar dari nilai kualitas sistem dengan kualitas informasi, kualitas sistem dengan kualitas sistem, dan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Perhitungan sama pada masing-masing variabel lain. Dapat disimpulkan bahwa uji *Fornell-*

Larcker Criterion dalam validitas instrumen penelitian ini telah terpenuhi.

3. Composite Reliability

Tabel 5. *Composite Reliability*

Variabel	CR
Kualitas Sistem	0.940
Kualitas Informasi	0.951
Kualitas Layanan	0.948
Kepuasan Pengguna	0.927

Berdasarkan Tabel 5 *Composite Reliability* setiap variabel bernilai lebih dari 0.7. Jadi, penelitian ini reliabel.

4. Cronbach's Alpha

Tabel 6. *Cronbach's Alpha*

Variabel	CA
Kualitas Sistem	0.926
Kualitas Informasi	0.940
Kualitas Layanan	0.932
Kepuasan Pengguna	0.899

Berdasarkan Tabel 6 *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel bernilai lebih dari 0.7. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

Structural Model

Analisis *structural model* bertujuan menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel laten yang mencakup estimasi koefisien parameter dan tingkat signifikansi.

1. Coefficient Determinant (R^2 / *R-square*)

Tabel 7. *Coefficient Determinant*

Variabel	R^2	Ket.
Kepuasan Pengguna	0.614	moderat

Berdasarkan Tabel 7 nilai *Coefficient Determinant* (R^2 / *R-square*) sebesar 0.614 dan tergolong moderat. Artinya variabel kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 61.4% oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. 38.6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model ini.

2. Effect Size (f^2 / *f-square*)

Tabel 8. *Effect Size*

Variabel	f^2	Ket.
Kualitas Sistem	0.101	menengah
Kualitas	0.056	kecil

Informasi		
Kualitas Layanan	0.134	menengah

Berdasarkan Tabel 8 *Effect Size* (f^2 / *f-square*) dari efek ukuran kualitas layanan bernilai paling tinggi sebesar 0.134 yang artinya kualitas layanan berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna.

3. Path Coefficient (β)

Tabel 9. *Path Coefficient*

Variabel	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem	0.301
Kualitas Informasi	0.235
Kualitas Layanan	0.341

Berdasarkan Tabel 9 besaran nilai variabel eksogen yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan bernilai 0.301, 0.235, dan 0.341. Nilai *Path Coefficient* (β) ada pada rentang jalur atau nilai -1 sampai dengan 1. Hal ini menunjukkan besaran variabel eksogen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel endogen. Jadi, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

4. T-test (*Bootstrapping*)

Tabel 10. *Bootstrapping*

	O	TS	PV
KS > KP	0.301	2.855	0.004
KI > KP	0.235	1.926	0.055
KL > KP	0.341	3.12	0.002

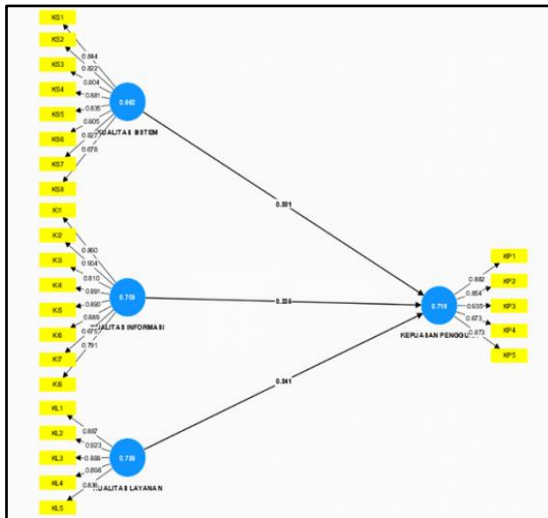
Keterangan:

O : *Original Sample*

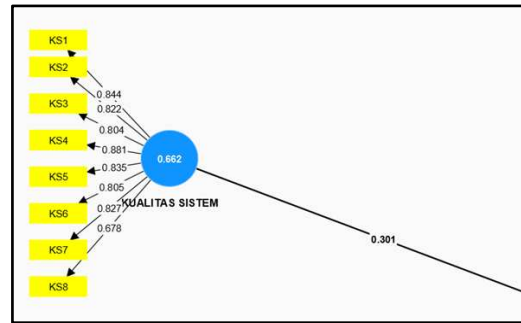
TS : *T-statistic*

PV : *P-value*

Metode ini menggunakan *bootstrapping* dengan menerapkan nilai signifikansi dua arah (*two-tailed*) dan *t-value* sebesar 1,96. Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa terdapat nilai *original sample* (*o*) yaitu besaran nilai *Path Coefficient* (β) atau hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen di arah positif karena berada di rentang 0 sampai dengan 1. Besar dan arah hubungan antar variabel pada model struktural pada Gambar 7 berikut ini.



Gambar 7. Besar dan Arah Hubungan Variabel
Sumber: Olahan Penulis (2023)



Gambar 8. Besar dan Arah Pengaruh
Kualitas Sistem
Sumber: Olahan Penulis (2023)

Tabel 11. Bootstrapping Kualitas Sistem

	O	TS	VP
Kualitas Sistem > Kepuasan Pengguna	0.301	2.855	0.004

Uji *T-Test* pada *resampling bootstrap* menggunakan ukuran 1,96 dijelaskan sebagai berikut.

- Pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karena nilai *t-statistic* sebesar 2.855 (> 1.96).
- Pengaruh tidak signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna karena nilai *t-statistic* sebesar 1.926 (<1.96).
- Pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna karena nilai *t-statistic* sebesar 3.120 (>1.96).

Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Gambar 8 memperlihatkan variabel kualitas sistem dengan 8 indikator. Arah panah ke kiri menunjukkan nilai *outer loading* yang bernilai lebih dari 0.60 sehingga indikator tersebut valid. Nilai dalam lingkaran kualitas sistem menunjukkan nilai AVE bernilai 0.662 lebih dari 0.50 sehingga variabel tersebut valid. Arah garis ke kiri menunjukkan pengaruh *path coefficient* (β) dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yakni 0.301 atau 30.1%.

Pada Tabel 11 kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna bernilai *original sample* atau *path coefficient* (β) yang menunjukkan besar pengaruh 0.301 atau 30.1%. Pengaruh ini berkategori positif karena berada di rentang nilai 0 sampai dengan 1. Kategori positif berarti apabila kualitas sistem naik maka kepuasan pengguna juga naik. Selanjutnya nilai *t-statistic* 2.674 lebih dari 1.96, dan nilai *p-value* 0.004 kurang dari 0.05 yang artinya ada pengaruh signifikan. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak menunjukkan kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.

Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adanya pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna didukung oleh nilai *Effect Size* (f^2) pada Tabel 8 sebesar 0.101 yang artinya terdapat pengaruh menengah.

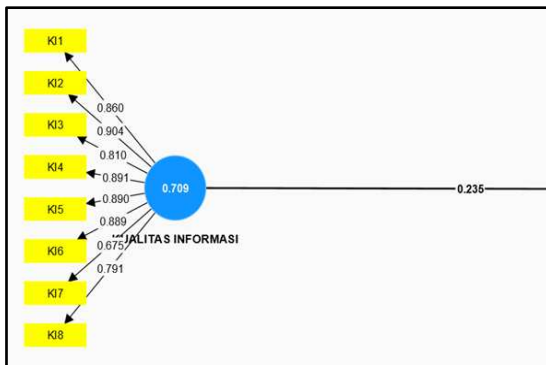
Kualitas sistem Netflix yang baik akan menjadikan tingkat kepuasan pengguna naik. Hal ini searah dengan penelitian Hutapea dkk. (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Variabel eksogen kualitas sistem Netflix beserta masing-masing indikator pengukuran fleksibilitas sistem, reliabilitas sistem, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, intuitif, kecanggihan, reliabilitas fitur dan respons waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, variabel kualitas sistem berada pada posisi kedua

sebagai variabel yang dominan terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin mudah sistem aplikasi digunakan maka pengguna puas dan dapat memenuhi harapan.

Dalam penerapannya sistem aplikasi Netflix telah menyediakan infrastruktur yang fleksibel, andal, dan mudah. Terdapat beberapa menu navigasi, fitur, dan desain dengan kemudahan akses sehingga meningkatkan pengalaman menonton. Kualitas sistem aplikasi Netflix juga berkaitan dengan kualitas *streaming* yang tinggi secara adaptif sesuai kecepatan internet penggunaannya. Aplikasi Netflix juga menyediakan pengelolaan profil dan personalisasi konten berdasarkan preferensi penggunaannya.

2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna



Gambar 9. Besar dan Arah Pengaruh Kualitas Informasi

Sumber : Olahan Penulis (2023)

Pada Gambar 9 terdapat variabel kualitas informasi dengan 8 indikator variabel. Arah panah ke kiri menunjukkan nilai *outer loading* yang bernilai lebih dari 0.60 sehingga indikator tersebut valid. Nilai dalam lingkaran kualitas informasi menunjukkan nilai AVE bernilai 0.709, lebih dari 0.50 sehingga variabel tersebut valid. Arah garis ke kiri menunjukkan besaran pengaruh *path coefficient* (β) dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yakni 0.235.

Pada Tabel 9 kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *original sample* atau *path coefficient* (β) yang menunjukkan besar pengaruh 0.235 atau 23.5%. Pengaruh ini berkategori positif karena berada di rentang nilai 0 sampai dengan 1. Kategori positif berarti bila kualitas informasi naik maka kepuasan pengguna juga naik.

Tabel 12. *Bootstrapping* Kualitas Informasi

	O	TS	VP
Kualitas Informasi > Kepuasan Pengguna	0.235	1.926	0.055

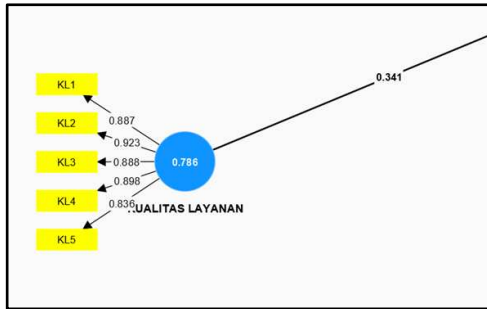
Nilai *t-statistic* 1.926 kurang dari 1.96, dan *p-value* 0.055 lebih dari 0.05 yang artinya tidak signifikan. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak signifikan. Adanya pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna didukung oleh nilai *Effect Size* (f^2) pada Tabel 8 sebesar 0.056 artinya berpengaruh kecil. Maka H_0 diterima dan H_0 ditolak menunjukkan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak signifikan. Hasil tidak signifikan tersebut bisa jadi karena pengaruh beberapa faktor seperti ukuran sampel yang kecil, penggunaan model yang tidak sesuai, variabel pengukuran tidak akurat, atau keterbatasan dalam teori yang digunakan.

Dengan demikian, kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang buruk akan menurunkan kepuasan pengguna.

Variabel eksogen kualitas informasi Netflix beserta masing-masing indikator pengukuran relevansi, akurasi, kegunaan, kelengkapan, keringkasan, dapat dipahami, kekinian, dan tepat waktu berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel endogen kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi berada pada posisi terakhir sebagai variabel paling sedikit memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sistem informasi harus mampu menyediakan informasi yang andal digunakan sehingga pengguna puas dan dapat memenuhi harapan.

Ada kesenjangan antara harapan dan fakta dari sistem informasi pada aplikasi Netflix. Dalam penerapannya sistem aplikasi Netflix kurang optimal dalam menyediakan informasi kepada penggunaannya. Seperti katalog konten yang kurang luas, keterlambatan kebaruan dalam informasi, atau fitur dan instruksi yang kurang dipahami pengguna. Indikator akurasi dalam kualitas informasi juga tergolong rendah memungkinkan aplikasi Netflix kurang akurat dalam menyediakan kelengkapan konten seperti petunjuk, informasi, *subtitle*, dan sebagainya.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna



Gambar 10. Besar dan Arah Pengaruh Kualitas Layanan
 Sumber : Olahan Penulis (2023)

Tabel 13. Bootstrapping Kualitas Layanan

	O	TS	VP
Kualitas Layanan > Kepuasan Pengguna	0.341	3.12	0.002

Pada Tabel 13 kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna bernilai *original sample* atau *path coefficient* (β) yang menunjukkan besar pengaruh 0.341 atau 34.1%. Pengaruh ini berkategori positif karena berada di rentang nilai 0 sampai dengan 1. Kategori positif berarti apabila kualitas layanan naik maka kepuasan pengguna juga naik.

Selanjutnya nilai *t-statistic* 3.214 lebih dari 1.96, dan *p-value* 0.002 lebih dari 0.05 yang artinya signifikan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut didukung oleh nilai *Effect Size* (f^2) pada Tabel 8 sebesar 0.134 yang artinya terdapat pengaruh menengah. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak menunjukkan kualitas layanan (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) secara signifikan.

Kualitas layanan yang baik akan menjadikan tingkat kepuasan pengguna naik, kualitas layanan yang buruk akan menjadikan tingkat kepuasan pengguna turun.

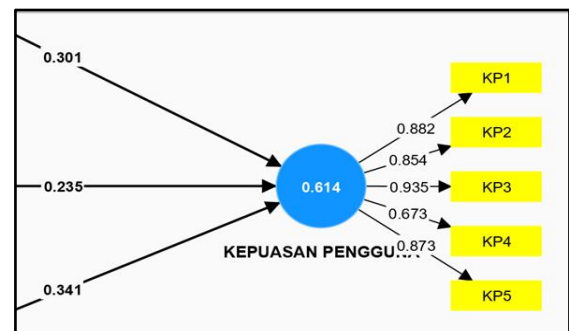
Variabel eksogen kualitas layanan Netflix beserta masing-masing indikator pengukuran daya tanggap, akurasi layanan, reliabilitas layanan, kompetensi teknis dan empati berpengaruh terhadap variabel endogen kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada posisi pertama sebagai variabel paling dominan

terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin baik layanan aplikasi disediakan maka pengguna semakin puas dan dapat memenuhi harapan.

Dalam penerapannya layanan aplikasi Netflix memaksimalkan pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pengembang layanan memastikan bahwa aplikasi Netflix dapat beroperasi dengan konsisten, memitigasi *downtime*, dan menyediakan pemulihan cepat saat terjadi gangguan. Segi kinerja dan keamanan rutin dilakukan pembaruan untuk menjaga kualitas layanan sehingga dapat fokus memahami kebutuhan pengguna.

4. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

Ditampilkan pada Gambar 11 terdapat variabel kepuasan pengguna dengan 5 indikator variabel. Arah panah dari kepuasan pengguna ke kanan menunjukkan nilai *outer loading* yang bernilai lebih dari 0.60 sehingga indikator tersebut valid. Nilai dari arah kiri ke kepuasan pengguna merupakan arah dan besaran pengaruh variabel eksogen kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap variabel endogen kepuasan pengguna. Nilai dalam lingkaran kepuasan pengguna menunjukkan *Coefficient Determinant/ R²* yaitu 0.614 yang artinya kepuasan pengguna sebagai variabel endogen dipengaruhi variabel eksogen sebesar 61.4%. Angka di dapat dari perhitungan pada Tabel 7.



Gambar 11. Besar Arah dan Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen

Sumber: Olahan Penulis (2023)

Dari besaran pengaruh secara bersama-sama yang telah ditemukan maka H_a diterima dan H_0 ditolak menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas sistem,

kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel endogen kepuasan pengguna sebesar 38.6% dapat dipengaruhi berbagai variabel lain di luar model penelitian.

SIMPULAN

1. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara positif dan signifikan sebesar 30.1% ($\beta=0.301$) dengan nilai signifikansi $t=2.855$ (≥ 1.96) dan $p=0.004$ (≤ 0.05).
2. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna secara positif tidak signifikan sebesar 23.5% ($\beta=0.235$) dengan nilai signifikansi $t=1.926$ (≤ 1.96) dan $p=0.055$ (≥ 0.05).
3. Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara positif dan signifikan sebesar 34.1% ($\beta=0.341$) dengan nilai signifikansi $t=3.120$ (≥ 1.96) dan $p=0.003$ (≤ 0.05).
4. Ada pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sebesar 61.4% ($R^2=0.614$), pengaruh ini termasuk ke dalam kategori moderat. Sisanya 38.6% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Implikasi hasil penelitian ini bahwa pentingnya meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi *streaming Video on Demand* (VOD) di Indonesia sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

SARAN

Penyedia layanan *streaming* VOD Netflix seyogyanya meningkatkan kualitas informasi agar dapat menghasilkan kepuasan pengguna. Netflix dapat menghadirkan produk dan layanan yang unik agar menjadi nilai tambah di antara berbagai penyedia layanan *streaming* VOD sejenis dengan mempertahankan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan kepada para pengguna.

Perbaikan untuk meningkatkan kualitas Netflix terhadap kepuasan pengguna dengan urutan prioritas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan khususnya prioritas perbaikan pada indikator kualitas informasi yaitu akurasi, tepat waktu, dan kegunaan.

Netflix dapat mempertimbangkan penyediaan fitur atau layanan terkait kualitas informasi seperti menyediakan informasi detail konten lebih akurat dan relevan, membuat fitur ulasan dalam konten-konten yang dimuat, menyediakan statistik riwayat tontonan, atau memberi petunjuk dan panduan dalam menggunakan aplikasi. Dengan meningkatkan dan menambahkan fitur atau layanan ini, Netflix dapat memperbaiki kualitas informasi yang disediakan kepada pengguna sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan terhadap penggunaan aplikasi.

Selain itu, para pengguna dapat memberikan masukan dan saran berdasarkan pengalaman terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menggunakan aplikasi kepada pihak Netflix dan menggunakan haknya untuk mendapat pelayanan yang lebih maksimal.

Bagi peneliti yang ingin mengkaji penelitian lebih mendalam maka dapat menambahkan variabel atau menggunakan teori lain guna memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P. A., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. Bali: CV Noah Aletheia.
- Azzahra, Z., & Pratomo, D. (2020). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Analisis Pengaruh Informasi Akuntansi Pembayaran Menggunakan Metode Delone & Mclean. *E-Proceeding of Management Telkom University*, 7(2), 2817–2821.
- Bashori, A. (2023). *Platform Streaming: Netflix*. Young On Top Indonesia. Dipetik 10 November 2023 dari <https://youngontop.com/platform-streaming-netflix/>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement*. Hanover, MA: Now Publishers. DOI: 10.1561/2900000005.
- Dihni, V. A. (2022). *Isi Waktu Senggang, Ini Kegiatan yang Disukai Orang Indonesia*. Databoks Katadata. Dipetik 10 September 2023 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/30/isi-waktu-senggang-ini-kegiatan-yang-disukai-orang-indonesia/>.

- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Fajri, I. T., & Sfenrianto, Dr. (2020). Analisis Intensitas Penggunaan dan Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Sistem VMWARE Menggunakan Model Delone and Mclean pada PT Bank Mandiri TBK. *Serambi Konstruktivis*, 2(3), 63–75. DOI: 10.32672/konstruktivis.v2i3.2313.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Switzerland: Springer Nature.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2020). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) dengan SMARTPLS (partial least square). *Fakultas Sains dan Teknologi UIN Walisongo Semarang*, 1(1), 1-11.
- Huang, Y., Lv, Z., & Sui, Z. (2021). Where Should Existing Video Streaming Platforms Improve: A Comparative Analysis of Netflix and IQiyi. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 586(1). DOI: 586–592. DOI:10.2991/assehr.k.211020.221
- Hutapea, R. S., Gunawan, A., Djuwarsa, T., & Surya, R. T. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem “Financial Technology” (Fintech) terhadap Kepuasan Pengguna Paylater Di Kota Bandung. *Journal of Comprehensive Science*, 2(2), 517–5. DOI: 10.59188/jcs.v2i2.240.
- Keck, C. (2021). *A Look Under The Hood of The Most Successful Streaming Service on The Planet*. The Verge. Dipetik 10 November 2023 dari <https://www.theverge.com/22787426/netflix-cdn-open-connect>.
- Kunts, A. (2023). *Internet Users Who Used Netflix in the U.S. 2023, By Age*. Statista. Dipetik 30 November 2023 dari <https://www.statista.com/statistics/477708/page-visits-of-netflix-within-the-last-month-usa>.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Martins, M. A. J., & Riyanto, S. (2020). The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(7), 573-577. DOI: 10.38124/IJISRT20JUL545.
- Media Partners Asia. (2021). *Asia Pacific Online Video & Broadband Distribution*. MPA. Dipetik 10 September 2023 dari https://media-partners-asia.com/AMPD/Q1_2022/SEA/PR.
- Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Munap, R., Ahmad, S. N. B., Hamid, S. A., & Talib Beg, M. F. B. M. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company. *International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(12), 5103–5110. DOI: 10.18535/ijsshi/v5i12.03.
- Pal, K., Govil, M. C., Ahmed, M., & Chawla, T. (2022). A Survey on Adaptive Multimedia Streaming. *Intech Open, N.A*, 1–18. DOI: 10.5772/intechopen.86125.
- Pereira, R., & Tam, C. (2021). Impact of Enjoyment on The Usage Continuance Intention of Video-On-Demand Services. *Information & Management*, 58(7), 103501. DOI: 10.1016/j.im.2021.103501.
- Populix. (2022). *Indonesian Video Entertainment on Demand Consumption*. Populix. Dipetik 10 September 2023 dari <https://info.populix.co/product/consumer-trend-report>.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Square Structural Equation Model PLS-SEM*. Tasikmalaya: Lentara Ilmu Madani.
- Sari, N. P. P. A., Suryawati, I. G. A. A., & Pradipta, A. D. (2021). Motif Dan Kepuasan Pengguna Netflix Sebagai Media Streaming di Kalangan Remaja Kota Denpasar. *E-Jurnal Medium*, 2(2), 52-59.
- Stoll, J. (2023). *Share of Subscribers Who Were Satisfied with Selected Subscription Video-On-Demand Services In The United States From 2021 To 2023*. Statista. Dipetik 10 November 2023 dari <https://www.statista.com/statistics/1356667/svod-satisfaction-us/>.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, F. L. (2018). *Analisis SEM Teori dan Praktik*. Kota Metro: UM Metro.
- Yolanda, A. (2021). Hubungan Antara Layanan Video-On-Demand Netflix dan Minat Berlangganan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. *Tesis*. Makassar: Universitas Hasanuddin.