

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI NETFLIX DI DKI JAKARTA

Novia Ayu Wardani¹⁾, Ika Febrilia²⁾, Nofriska Krissanya³⁾
Universitas Negeri Jakarta

Correspondence		
Email: Noviaayu236@gmail.com	No. Telp:	
Submitted : 12 May 2025	Accepted : 21 May 2025	Published : 22 May 2025

ABSTRACT

This study aims to analyse the level of user satisfaction with the Netflix application in DKI Jakarta. With the increasing use of streaming services in the digital era, Netflix has become one of the most popular platforms for the public. This research uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through a questionnaire distributed to 120 respondents who are Netflix application users. The analysis results show that the overall level of user satisfaction is in the good category, with a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 71.86%. Users expect improvements in the accuracy of the information displayed and the speed of content updates. This study recommends that Netflix improve the presentation of information, ensure the completeness of content according to user needs, and improve search features to increase overall user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, Streaming, Netflix, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix di DKI Jakarta. Dengan meningkatnya penggunaan layanan streaming di era digital, Netflix menjadi salah satu platform yang paling diminati oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden yang merupakan pengguna aplikasi Netflix. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada dalam kategori baik, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71,86%. Pengguna mengharapkan peningkatan dalam akurasi informasi yang ditampilkan serta kecepatan pembaruan konten. Penelitian ini merekomendasikan agar Netflix memperbaiki penyajian informasi, memastikan kelengkapan konten sesuai kebutuhan pengguna, dan meningkatkan fitur pencarian untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Streaming, Netflix, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

Pendahuluan

Saat ini implementasi sistem televisi sudah mulai untuk bermigrasi secara bertahap dari televisi analog ke televisi digital. Dengan adanya televisi digital membuat masyarakat Indonesia menjadi terlihat lebih maju. Menurut data yang dilansir pada (databoks, 2020) pengguna internet di Indonesia sangat besar, seperti pengguna internet pada smartphone yaitu mencapai 98,2%, laptop pribadi mencapai 74,7%, dan kepemilikan tablet 18,5%, sehingga membuat pengguna internet di Indonesia naik jadi 5,2% atau 10 juta pengguna internet. Hal ini menandakan masyarakat Indonesia telah terdigitalisasi dengan cukup baik dan membuat dunia digital Indonesia jadi lebih signifikan (Kemp, 2023).

Di era globalisasi saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk mengikuti setiap perkembangan teknologi yang ada agar tidak tertinggal dan dapat mengikuti setiap perkembangan atau perubahan yang terjadi terutama di industri jasa perfilman. Film merupakan salah satu hiburan paling menarik dan banyak diminati oleh masyarakat. Awalnya

film hanya ada di televisi saja, akan tetapi dengan berkembangnya dunia digital televisi bukan lagi pilihan utama seseorang untuk mendapatkan hiburan karena tayangannya yang memiliki jadwal. Media konvensional televisi tidak menyediakan tayangan yang dapat dinikmati dalam sekali duduk dalam waktu yang lama seperti internet. Dari perkembangan zaman penggabungan teknologi, internet, film dan televisi menjadikan suatu audiovisual yang bernama Video On Demand (VoD) (Pradsmadji dan Irwansyah, 2020).

Salah satu aplikasi VoD yang banyak di unduh oleh dunia adalah Netflix. Netflix pertama kali didirikan oleh Marc Randolph dan Reed Hastings pada 29 Agustus 1997 di California, Amerika Serikat. Awalnya mereka mempunyai ide untuk menyediakan jasa layanan penyewaan DVD. Penyewaan ini bertujuan agar setiap orang dapat menonton film sepuasnya dan DVD akan langsung dikirim ke rumah melalui pos. Mereka memperkenalkan situs web Netflix.com pada tahun 1998, yang memungkinkan pengguna dapat menyewa dan membeli DVD secara online. Pada tahun 1999, Netflix semakin memperluas penawarannya dengan menyediakan penyewaan film tanpa batas waktu, tanpa biaya keterlambatan, dan langganan bulanan yang murah. Hanya dalam waktu tiga tahun, taktik ini mampu menambah 600.000 pelanggan di Amerika Serikat.

Dengan berkembangnya platform ini, Netflix memiliki 4,2 juta anggota pada tahun 2005. Dua tahun kemudian, Netflix secara resmi meluncurkan layanan streaming untuk film dan acara TV. Praktik menonton film secara online tanpa harus mengunduh terlebih dahulu filmnya dikenal sebagai streaming film. Pengguna dapat langsung mulai menonton karena sistem streaming menampilkan film secara real time melalui koneksi internet. Streaming data secara terus menerus dari server penyedia layanan ke perangkat pengguna (seperti komputer, ponsel pintar, atau smart TV). Hingga akhirnya Netflix dapat mengembangkan aplikasinya hingga di akses oleh 190 negara pada tahun 2016 dan salah satunya adalah Indonesia.

Aplikasi Netflix di Indonesia melonjak hingga mencapai 182,9 juta pada tahun 2020. Netflix menjadi salah satu aplikasi menonton film paling favorit di Indonesia karena memiliki banyak peminat (Venda, 2020). Untuk menghadapi persaingan bisnis, tentu saja Netflix harus memiliki strategi pemasaran yang baik dan memperhatikan kebutuhan konsumen sehingga dapat mempertahankan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Netflix sebagai menonton film. Netflix menyediakan banyak konten digital berupa acara televisi, serial, film, kartun animasi jepang, dokumenter, dan juga konten-konten eksklusif yang dapat ditonton kapanpun dan dimanapun bagi pelanggan.

Pada awal 2022, Netflix mengalami penurunan pengguna drastis, kehilangan sekitar 970 ribu pelanggan — angka tertinggi sepanjang sejarahnya (Vilero, 2022). Penurunan ini disebabkan oleh:

1. Kenaikan harga langganan yang membuat pengguna berpindah ke layanan lain.
2. Masalah keamanan sandi dan fitur premium sharing.
3. Persaingan ketat dengan layanan streaming lain.
4. Keterbatasan akses film dan kurangnya terjemahan.

Selain itu, pengguna juga mengeluhkan masalah teknis seperti akses lambat, kesalahan sistem, dan fitur yang kurang optimal.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Studi ini dilakukan secara online dengan menggunakan Google Forms. Kuesioner disebarluaskan kepada pengguna atau kelompok orang yang menggunakan aplikasi Netflix yang berlangsung dari bulan November hingga Januari 2025 selesai.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia berusia 17 tahun ke atas dan

pernah menggunakan aplikasi Netflix. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Peneliti menggunakan rumus Hair untuk menghitung jumlah sampel: jumlah indikator dikali 5–10. (Febriana et al., 2021) . Peneliti dapat menggunakan rumus ini untuk mengukur ukuran sampel. Besaran sampel yang akan diteliti dirumuskan dengan: et

$$n = \text{Jumlah instrumen pertanyaan} \times 7$$

$$n = 17 \times 7$$

$$n = 119$$

Berdasarkan temuan di atas, jumlah sampel minimal dari orang yang menjawab adalah 119 orang, yang dibulatkan menjadi 120 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuesioner melalui Google Form oleh subjek penelitian yang sesuai. Kuesioner berisi berbagai item pernyataan yang sudah disediakan opsi jawaban yang dapat dipilih oleh responden untuk menjawab.

Penelitian ini menggunakan lima teknik analisis data, yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan data secara objektif tanpa menarik kesimpulan umum. Data diklasifikasikan dan dirumuskan untuk memperoleh gambaran yang jelas (Salsabila et al., 2022).

2. Uji Mean

Digunakan untuk menghitung rata-rata tiap variabel dari kuesioner guna menilai tingkat kepuasan pengguna. Skala penilaian mengacu pada rentang dari sangat rendah hingga sangat tinggi (Evitria et al., 2024).

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode untuk mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Perhitungan dilakukan melalui MIS, MSS, WF, WS, hingga CSI. Hasil dikategorikan dari "Sangat Tidak Puas" hingga "Sangat Puas" (Nispi et al., 2023).

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Digunakan untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan dalam empat kuadran. Kuadran 1 menunjukkan prioritas perbaikan, sedangkan kuadran lainnya menunjukkan atribut yang harus dipertahankan, dikurangi, atau tidak diprioritaskan (Hamzah et al., 2022).

5. Gap Analysis

Digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan. GAP dihitung dari selisih skor persepsi dan ekspektasi. Hasilnya menunjukkan area layanan yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna (Mutmainah et al., 2022).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Data Penelitian

1. Hasil Analisis Data Kepentingan

Pada bagian ini dilakukan perhitungan hasil rata-rata dari jumlah perolehan data responden pada lima dimensi berdasarkan tingkat kepentingan. Selain itu, dilakukan kategorisasi berdasarkan perolehan nilai skor responden.

Tabel 4.9 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi Content

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	0	28	46	46
		$\sum WiFi$			498		
		%	0%	0%	17%	37%	46%



No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
		Rata-Rata			4,15		
2	Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	8	0	87	25
		$\sum WiFi$			489		
		%	0%	3%	0%	70%	25%
		Rata-Rata			4,075		
3	Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	5	0	61	53
		$\sum WiFi$			520		
		%	0%	2%	0%	49%	53%
		Rata-Rata			4,33		
4	Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	4	0	49	66
		$\sum WiFi$			535		
		%	0%	2%	0%	39%	66%
		Rata-Rata			4,458		
Jumlah rata-rata persentase			0%	2%	4%	49%	48%

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi *Content* menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa penting dengan informasi dan fitur yang disediakan oleh aplikasi Netflix. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang berkisar antara 3,78 hingga 4,33, dengan mayoritas responden memilih kategori Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Indikator dengan nilai tertinggi adalah "Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna" dengan rata-rata 4,33, menunjukkan bahwa fitur tersebut sangat diapresiasi oleh pengguna. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Cukup Puas (CP), terutama pada aspek "Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami" dengan persentase 28%, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek penyampaian informasi kepada pengguna.

Tabel 4.10 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi *Accuracy*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	2	0	64	54
		$\sum WiFi$			530		
		%	0%	1%	0%	51%	54%
		Rata-Rata			4,41		
2	Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	7	0	47	66
		$\sum WiFi$			532		

No.	Pernyataan	Ket	Skala					
			STP	TP	CP	P	SP	
	akurat.	%	0%	3%	0%	38%	66%	
		Rata-Rata			4,43			
		Wi	1	2	3	4	5	
		Fi	1	6	0	42	71	
3	Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.	$\sum WiFi$			536			
		%	0%	2%	0%	34%	71%	
		Rata-Rata			4,47			
Jumlah rata-rata persentase			0%	2%	0%	41%	64%	

Sumber: Data Diolah (2025)

Dimensi *Accuracy* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan nilai rata-rata berkisar antara 4,41 hingga 4,47. Indikator "Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya" memperoleh skor tertinggi 4,47, menunjukkan bahwa pengguna sangat mengutamakan keakuratan dan fungsi dari fitur yang tersedia. Selain itu, 54% responden memilih kategori Sangat Penting (SP) untuk indikator "Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai", yang berarti pengguna sangat memperhatikan ketepatan fitur dalam menampilkan konten yang relevan. Oleh karena itu, Netflix perlu memastikan bahwa sistem rekomendasi dan pencarian tetap optimal dalam memberikan hasil yang akurat dan sesuai dengan preferensi pengguna.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi *Format*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
	Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	3	0	48	69
		$\sum WiFi$			543		
		%	0%	1%	0%	39%	69%
		Rata-Rata			4,525		
	Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	0	30	30	60
		$\sum WiFi$			510		
		%	0%	0%	18%	24%	60%
		Rata-Rata			4,25		
	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	4	0	24	92
		$\sum WiFi$			564		
		%	0%	2%	14%	19%	92%
		Rata-Rata			4,7		
Jumlah rata-rata persentase			0%	1%	11%	27%	84%

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Format juga memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dengan nilai rata-rata berkisar antara 4,25 hingga 4,70. Indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah "Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik" dengan rata-rata 4,70, yang menunjukkan bahwa aspek visual dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi sangat diperhatikan oleh pengguna. Selain itu, 92% responden memilih kategori Sangat Penting (SP) untuk indikator ini, yang mengindikasikan bahwa faktor estetika memainkan peran penting dalam pengalaman pengguna. Oleh karena itu, Netflix harus terus meningkatkan desain antarmuka agar tetap menarik dan mudah digunakan.

Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi *Ease of Use*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Aplikasi Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	6	0	46	68
		$\sum WiFi$			536		
		%	0%	2%	0%	37%	68%
		Rata-Rata			4,47		
2	Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	5	0	61	54
		$\sum WiFi$			524		
		%	0%	2%	0%	49%	54%
		Rata-Rata			4,36		
3	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	7	0	29	84
		$\sum WiFi$			4,58		
		%	0%	3%	0%	23%	84%
		Rata-Rata			6,37		
4	Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan dimana saja.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	6	0	40	73
		$\sum WiFi$			538		
		%	0%	2%	0%	32%	73%
		Rata-Rata			4,483		
Jumlah rata-rata persentase			0%	2%	4%	35%	70%

Sumber: Data Diolah (2025)

Dimensi *Ease of Use* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dengan nilai rata-rata antara 4,36 hingga 4,58. Indikator dengan skor tertinggi adalah "Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik", dengan rata-rata 4,58, yang menunjukkan bahwa pengguna mengutamakan tampilan aplikasi yang nyaman digunakan. Selain itu, 73% responden memilih kategori Sangat Penting (SP) untuk indikator "Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan di mana saja", yang mengindikasikan bahwa fleksibilitas dalam mengakses layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, Netflix perlu memastikan bahwa aplikasinya tetap responsif dan dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi *Timeliness*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Menonton film dengan cepat, nyaman dan mudah di aplikasi Netflix.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	4	0	50	65
		$\sum WiFi$			534		
		%	0%	2%	0%	40%	65%
		Rata-Rata			4,45		
2	Aplikasi Netflix selalu memberikan terkait informasi terbaru.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	10	8	0	45	57
		$\sum WiFi$			491		
		%	2%	3%	0%	36%	57%
		Rata-Rata			4,091		
3	Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	13	0	44	63
		$\sum WiFi$			517		
		%	0%	5%	0%	35%	63%
		Rata-Rata			4,308		
Jumlah rata-rata persentase			1%	3%	0%	37%	62%

Sumber: Data Diolah (2025)

Dimensi *Timeliness* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan nilai rata-rata antara 4,09 hingga 4,45. Indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah "Menonton film dengan cepat, nyaman, dan mudah di aplikasi Netflix" dengan nilai rata-rata 4,45, yang menunjukkan bahwa pengguna sangat mengutamakan akses cepat dan nyaman dalam menikmati konten. Namun, 5% responden memilih kategori Tidak Penting (TP) untuk indikator "Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia", yang menunjukkan bahwa meskipun penting, tidak semua pengguna mengutamakan pembaruan film terbaru. Oleh karena itu, Netflix perlu menyeimbangkan antara kecepatan dalam menghadirkan konten baru dan peningkatan kualitas pengalaman menonton.

2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan

Bagian ini menyajikan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Netflix berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung rata-rata skor dari setiap indikator yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, hasil perhitungan dikategorikan berdasarkan skala yang telah ditentukan untuk mengetahui aspek mana yang sudah memenuhi ekspektasi pengguna dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi *Content*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	0	47	52	21
		$\sum WiFi$			454		
		%	0%	0%	28%	42%	21%

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
2	Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.	Rata-Rata			3,783		
		Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	0	34	78	8
		$\sum WiFi$			454		
		%	0%	0%	20%	63%	8%
3	Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	Rata-Rata			3,783		
		Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	0	14	80	26
		$\sum WiFi$			492		
		%	0%	0%	8%	64%	26%
4	Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna	Rata-Rata			4,1		
		Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	14	14	76	29
		$\sum WiFi$			520		
		%	0%	6%	8%	61%	29%
Jumlah rata-rata persentase			0%	1%	16%	57%	21%

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi *Content* menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan informasi dan fitur yang disediakan oleh aplikasi Netflix. Nilai rata-rata pada dimensi ini berkisar antara 3,78 hingga 4,33, dengan mayoritas responden memilih kategori Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Indikator dengan nilai kepuasan tertinggi adalah "Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna" dengan rata-rata 4,33, menunjukkan bahwa fitur tersebut sangat diapresiasi oleh pengguna. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Cukup Puas (CP), terutama pada aspek "Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami", dengan persentase sebesar 28%, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek penyampaian informasi kepada pengguna.

Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi *Accuracy*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	51	0	35	34
		$\sum WiFi$			412		
		%	0%	20%	0%	28%	34%
		Rata-Rata			3,43		
2	Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	68	0	21	31
		$\sum WiFi$			375		
		%	0%	27%	0%	17%	31%

		Rata-Rata	3,125				
3	Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	54	0	22	43
		$\sum WiFi$	412				
		%	0%	22%	0%	18%	43%
		Rata-Rata	3,43				
Jumlah rata-rata persentase		0%	23%	0%	21%	36%	

Sumber: Data Diolah (2025)

Pada dimensi *Accuracy*, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden masih bervariasi, dengan nilai rata-rata antara 3,12 hingga 3,43. Meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas terhadap keakuratan informasi dan film yang ditampilkan, terdapat 23% responden yang memberikan skor di kategori Tidak Puas (TP) pada indikator "Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat", yang mendapatkan nilai rata-rata terendah 3,12. Sementara itu, indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah "Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya" dengan nilai rata-rata 3,43, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai fitur yang ada sudah cukup puas. Namun, adanya proporsi responden yang masih ragu atau kurang puas mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek keakuratan informasi yang ditampilkan.

Tabel 4.16 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi *Format*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	42	0	31	47
		$\sum WiFi$	443				
		%	0%	17%	0%	25%	47%
		Rata-Rata	3,69				
2	Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	52	0	18	50
		$\sum WiFi$	426				
		%	0%	21%	0%	14%	50%
		Rata-Rata	3,55				
3	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	57	0	12	51
		$\sum WiFi$	417				
		%	0%	23%	0%	10%	51%
		Rata-Rata	3,475				
Jumlah rata-rata persentase		0%	20%	0%	16%	50%	

Sumber: Data Diolah (2025)

Analisis kepuasan terhadap dimensi Format menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas dengan tampilan dan desain aplikasi Netflix, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,47 hingga 3,69. Indikator dengan nilai kepuasan tertinggi adalah "Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna" yang memperoleh nilai 3,69, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, terdapat 23% responden yang masih memberikan penilaian Tidak Puas (TP) pada indikator "Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik", menunjukkan bahwa meskipun desain secara keseluruhan dianggap baik, masih ada sebagian pengguna yang merasa perlu adanya peningkatan dalam aspek tampilan dan estetika aplikasi.

Tabel 4.17 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi *Ease of Use*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Aplikasi Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	54	0	26	40
		$\sum WiFi$	412				
		%	0%	22%	0%	21%	40%
		Rata-Rata	3,433				
2	Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	45	0	42	33
		$\sum WiFi$	423				
		%	0%	18%	0%	34%	33%
		Rata-Rata	3,525				
3	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	50	0	19	51
		$\sum WiFi$	431				
		%	0%	20%	0%	15%	51%
		Rata-Rata	3,59				
4	Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan dimana saja.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	48	0	22	49
		$\sum WiFi$	429				
		%	0%	19%	0%	18%	49%
		Rata-Rata	3,575				
Jumlah rata-rata persentase			0%	20%	0%	22%	43%

Sumber: Data Diolah (2025)

Dimensi *Ease of Use* menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan kemudahan penggunaan fitur-fitur yang tersedia di Netflix, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,43 hingga 3,59. Indikator dengan nilai kepuasan tertinggi adalah "Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik", dengan nilai rata-rata 3,59, yang menunjukkan bahwa desain antarmuka yang user-friendly menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi. Namun, 20% responden memberikan penilaian Tidak Puas (TP) pada indikator "Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan", yang mengindikasikan bahwa meskipun navigasi dan penggunaan aplikasi cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan



kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Tabel 4.18 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi *Timeliness*

No.	Pernyataan	Ket	Skala				
			STP	TP	CP	P	SP
1	Menonton film dengan cepat, nyaman dan mudah di aplikasi Netflix.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	1	45	0	31	43
		∑WiFi			430		
		%	0%	18%	0%	25%	43%
		Rata-Rata			3,583		
2	Aplikasi Netflix selalu memberikan terkait informasi terbaru.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	9	50	0	27	34
		∑WiFi			387		
		%	2%	20%	0%	22%	34%
		Rata-Rata			3,225		
3	Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.	Wi	1	2	3	4	5
		Fi	0	53	0	26	41
		∑WiFi			415		
		%	0%	21%	0%	21%	41%
		Rata-Rata			3,458		
Jumlah rata-rata persentase			1%	20%	0%	22%	39%

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis tingkat kepuasan terhadap dimensi *Timeliness* menunjukkan bahwa merasa cukup puas nilai rata-rata pada aspek ini berkisar antara 3,22 hingga 3,58. Indikator dengan kepuasan tertinggi adalah "Menonton film dengan cepat, nyaman, dan mudah di aplikasi Netflix" dengan nilai 3,58, yang menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dalam menonton sangat diapresiasi oleh pengguna. Namun, indikator "Aplikasi Netflix selalu memberikan informasi terbaru" mendapatkan nilai kepuasan terendah 3,22, dengan 20% responden memberikan penilaian Tidak Puas (TP). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Netflix berupaya menghadirkan konten terbaru, masih ada harapan dari pengguna agar pembaruan informasi dan katalog film bisa lebih cepat dan lebih relevan.

3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Berikut merupakan hasil olah data dari jawaban kuesioner yang sudah disebarikan kepada responden menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 4.19 Hasil Analisis CSI

Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI (%)
		Jumlah Nilai	MIS	Jumlah Nilai	MSS			
Content	Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	498	4,15	454	3,783	5,567481	21,06178	
	Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.	489	4,075	454	3,783	5,466863	20,68114	91,46%



Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI (%)
		Jumlah Nilai	MIS	Jumlah Nilai	MSS			
Accuracy	Informasi yang disediakan aplikasi Netflix sangat membantu dalam mencari film.	520	4,33	492	4,1	5,808962	23,81674	
	Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna	535	4,458	520	4,33	5,980682	25,89635	
	Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.	530	4,41	412	3,43	5,916287	20,29286	
	Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat.	532	4,43	375	3,125	5,943118	18,57224	59,43%
	Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.	536	4,47	412	3,43	5,99678	20,56896	
	Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.	543	4,525	443	3,69	6,070566	22,40039	
Format	Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.	510	4,25	426	3,55	5,701637	20,24081	64,55%
Ease to Use	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	564	4,7	417	3,475	6,305339	21,91105	
	Aplikasi Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.	536	4,47	412	3,433	5,99678	20,58695	84,76%
	Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.	524	4,36	423	3,525	5,849208	20,61846	

Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI (%)
		Jumlah Nilai	MIS	Jumlah Nilai	MSS			
	Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	458	4,58	431	3,59	6,144352	22,05822	
	Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan dimana saja.	538	4,483	429	3,575	6,014221	21,50084	
	Menonton film dengan cepat, nyaman dan mudah di aplikasi Netflix.	534	4,45	430	3,583	5,969949	21,39033	
<i>Timelines</i>	Aplikasi Netflix selalu memberikan terkait informasi terbaru.	491	4,091	387	3,225	5,488328	17,69986	59,08%
	Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.	517	4,308	415	3,458	5,779447	19,98533	
	Rata-Rata Skor		4,38470		6		3,593235	21,13425
	Total		74,54		61,085		359,2823	
	CSI (%)							71,86%

Sumber: Data Diolah (2025)

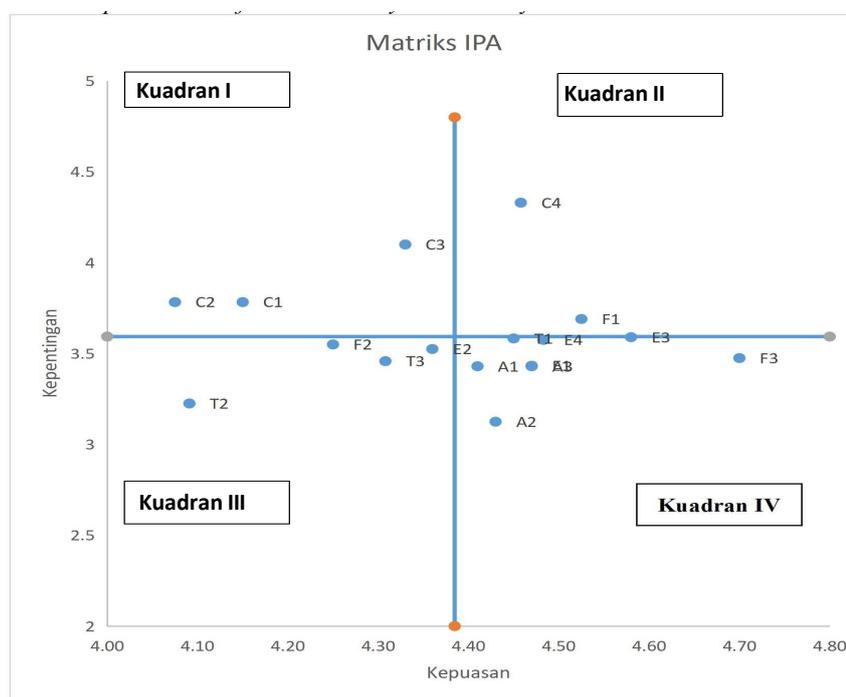
Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Netflix secara keseluruhan berada pada kategori "baik", dengan nilai CSI sebesar 71,86%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Netflix, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Dari lima dimensi yang dianalisis, dimensi *Ease of Use* memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan CSI sebesar 84,76%, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Netflix sangat diapresiasi oleh pengguna. Hal ini didukung oleh indikator seperti "Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan di mana saja" serta "Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan", yang memperoleh skor kepuasan relatif tinggi. Dimensi *Content* juga memiliki CSI yang sangat tinggi, yaitu sebesar 91,46%, yang menunjukkan bahwa kelengkapan dan ketersediaan konten menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna. Pengguna merasa bahwa Netflix menyediakan berbagai fitur dan informasi yang membantu mereka dalam mencari dan menonton film sesuai dengan preferensi mereka, di mana indikator "Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna" memperoleh nilai CSI sebesar 25,89%, menunjukkan bahwa fitur yang tersedia sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Namun, dimensi *Accuracy* dan *Timeliness* memiliki tingkat kepuasan terendah, dengan CSI masing-masing sebesar 59,43% dan 59,08%, yang mengindikasikan bahwa pengguna masih merasa perlu adanya peningkatan dalam akurasi informasi dan ketepatan waktu pembaruan konten yang disediakan oleh Netflix.

Beberapa indikator seperti "Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat" serta "Aplikasi Netflix selalu memberikan terkait informasi terbaru" memiliki skor kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan Netflix untuk lebih meningkatkan akurasi informasi terkait film serta memastikan bahwa pembaruan konten dilakukan secara lebih konsisten dan cepat. Selain itu, dimensi *Format* memiliki CSI sebesar 64,55%, yang mengindikasikan bahwa aspek desain dan tampilan aplikasi juga berkontribusi terhadap pengalaman pengguna, meskipun masih terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan. Meskipun sebagian besar pengguna merasa bahwa tampilan aplikasi menarik dan mudah dipahami, masih ada sebagian kecil pengguna yang merasa kurang puas dengan aspek estetika dan navigasi aplikasi. Indikator dengan kepuasan tertinggi dalam dimensi ini adalah "Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik", dengan nilai CSI sebesar 21,91%, yang mengindikasikan bahwa tampilan visual memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa Netflix telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam beberapa aspek utama seperti kemudahan penggunaan dan kelengkapan konten, namun masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek akurasi informasi dan ketepatan waktu pembaruan konten agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, Netflix dapat memperkuat posisinya sebagai platform *streaming* yang paling diandalkan oleh pengguna dalam jangka panjang dan memastikan pengalaman menonton yang lebih optimal bagi seluruh pelanggan.

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan data yang telah diolah, diperoleh rata-rata total tingkat kepentingan sebesar 4,38 yang digunakan sebagai sumbu Y, dan rata-rata total tingkat kepuasan sebesar 3,59 yang digunakan sebagai sumbu X. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan Netflix. Analisis ini membagi faktor-faktor yang dianalisis ke dalam empat kuadran berdasarkan perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Dengan membandingkan setiap indikator dalam grafik, Netflix dapat menentukan aspek mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, dipertahankan, atau dikembangkan lebih lanjut. Berikut merupakan hasil pengolahan *Importance Performance Analysis* untuk layanan Netflix.



Gambar 4.1 Hasil Analisis Matriks IPA
Sumber: Data Diolah (2025)

Berikut adalah daftar item indikator yang digunakan dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada aplikasi Netflix:

1. C1 – Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami.
2. C2 – Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.
3. C3 – Informasi yang disediakan aplikasi Netflix sangat membantu dalam mencari film.
4. C4 – Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses.
5. A1 – Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.
6. A2 – Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat.
7. A3 – Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.
8. F1 – Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.
9. F2 – Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.
10. F3 – Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.
11. E1 – Aplikasi Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.
12. E2 – Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.
13. E3 – Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik (duplikat).
14. E4 – Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
15. T1 – Menonton film dengan cepat, nyaman, dan mudah di aplikasi Netflix.
16. T2 – Aplikasi Netflix selalu memberikan informasi terbaru.
17. T3 – Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagai berikut:

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini terdapat indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasannya rendah, sehingga perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- C1: Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami.
- C2: Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.
- C3: Informasi yang disediakan aplikasi Netflix sangat membantu dalam mencari film.

Indikator pada kuadran ini menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek tersebut sangat penting bagi pengguna, Netflix belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Kemudahan memahami informasi, kelengkapan film yang sesuai dengan kebutuhan, serta bantuan dalam mencari film merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna dalam menggunakan platform streaming. Ketika harapan mereka tidak terpenuhi, tingkat kepuasan menjadi rendah, yang dapat berdampak pada loyalitas mereka terhadap layanan Netflix. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam penyajian informasi agar lebih jelas dan mudah dipahami, peningkatan kelengkapan konten yang relevan dengan kebutuhan pengguna, serta optimalisasi fitur pencarian untuk membantu pengguna menemukan film dengan lebih efektif.

b. Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)

Kuadran ini mencakup indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi. Indikator dalam kuadran ini perlu dijaga kualitasnya agar tetap memenuhi harapan pengguna. Indikator yang masuk dalam kategori ini adalah:

- C4: Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses.
- F1: Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.

Aspek-aspek ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai kelengkapan fitur yang tersedia di dalam aplikasi serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Fitur-fitur yang lengkap dan mudah diakses, seperti pencarian, kategori konten, dan profil pengguna, menjadi nilai tambah yang membuat pengguna merasa puas. Selain itu, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, seperti kualitas streaming yang baik dan dukungan pelanggan, juga menjadi faktor utama yang membuat mereka merasa puas. Karena aspek-aspek ini telah memenuhi harapan pengguna, Netflix perlu menjaga standar yang telah dicapai dengan memastikan bahwa fitur-fitur tetap intuitif dan mudah diakses, serta pelayanan tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna. Netflix juga dapat mempertimbangkan inovasi atau pembaruan kecil yang meningkatkan pengalaman pengguna tanpa mengubah elemen-elemen utama yang telah terbukti efektif. Hal ini akan membantu Netflix mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi dan memperkuat loyalitas pengguna terhadap platform mereka.

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran ini mencakup indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan rendah. Indikator-indikator dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan karena pengguna tidak terlalu menganggapnya penting. Indikator dalam kuadran ini adalah:

- T2: Aplikasi Netflix selalu memberikan informasi terbaru.
- F2: Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.
- T3: Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.
- E2: Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.

Karena indikator-indikator ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah di mata pengguna, Netflix tidak perlu terlalu fokus dalam meningkatkan aspek-aspek tersebut dan dapat mengalihkan perhatian ke aspek yang lebih membutuhkan perbaikan. Meskipun begitu, Netflix tetap dapat melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa fitur-fitur tersebut tidak mengalami penurunan kualitas yang dapat berdampak negatif pada pengalaman pengguna.

d. Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran ini mencakup indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kepuasan tinggi. Indikator dalam kuadran ini menunjukkan bahwa Netflix telah memberikan keunggulan dalam aspek yang sebenarnya tidak terlalu diperhatikan oleh pengguna. Indikator dalam kuadran ini adalah:

- E4: Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
- T1: Menonton film dengan cepat, nyaman, dan mudah di aplikasi Netflix.
- E3: Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik (duplikat dari F3).
- A1: Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.
- A3: Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.
- E1: Aplikasi Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.
- A2: Informasi dan film yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat.
- F3: Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.

Karena aspek-aspek ini sudah mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi tetapi tidak dianggap sebagai faktor yang paling penting oleh pengguna, Netflix dapat mengalokasikan sumber dayanya ke aspek yang lebih membutuhkan perbaikan, terutama yang berada di Kuadran 1. Meskipun demikian, Netflix tetap perlu menjaga kualitas aspek-aspek dalam kuadran ini agar tetap sesuai dengan ekspektasi pengguna dan tidak mengalami penurunan kualitas di masa mendatang.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Netflix di DKI Jakarta tergolong baik, dengan nilai CSI sebesar 71,86%. Dimensi Content (91,46%) dan Ease of Use (84,76%) menunjukkan kepuasan tertinggi. Namun, dimensi Accuracy dan Timeliness mencatat kepuasan terendah, menunjukkan perlunya perbaikan pada keakuratan informasi dan kecepatan pembaruan konten. Analisis IPA juga menunjukkan bahwa indikator terkait penyajian informasi, kelengkapan konten, dan kemudahan pencarian menjadi prioritas utama perbaikan. Netflix perlu mempertahankan fitur unggulan dan fokus pada peningkatan aspek- aspek yang belum memenuhi ekspektasi pengguna.

B. Implikasi dan Keterbatasan

Implikasi

Teoritis:

Penelitian ini memperkuat literatur terkait kepuasan pengguna layanan streaming, menegaskan pentingnya aspek kemudahan akses dan kualitas konten. Temuan juga menunjukkan bahwa faktor demografis memengaruhi pola konsumsi.

Praktis:

Netflix disarankan memperbaiki penyajian informasi, menambah konten yang relevan, dan mengoptimalkan fitur pencarian. Strategi pemasaran sebaiknya menargetkan segmen usia muda dan kelompok berpendapatan rendah. Bagi industri streaming, hasil ini menunjukkan pentingnya kualitas konten dan kemudahan akses sebagai keunggulan kompetitif. Bagi pengguna, perbaikan ini akan meningkatkan pengalaman menonton secara keseluruhan.

Keterbatasan:

1. Geoblocking: membatasi akses konten berdasarkan wilayah.
2. Kurangnya konten lokal berkualitas: konten asing masih mendominasi.
3. Rekomendasi monoton & kurang fitur sosial: membatasi eksplorasi dan keterlibatan pengguna.

C. Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya

1. Perbanyak konten lokal yang relevan dan berkualitas untuk meningkatkan keterikatan pengguna.
2. Kemitraan lokal dengan penyedia internet dan operator seluler untuk paket langganan yang lebih terjangkau.
3. Perbaiki sistem rekomendasi dan tambah fitur interaktif, seperti opsi eksplorasi konten baru dan fitur nonton bareng untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna.

Daftar Pustaka

- Abdul Mukti. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KIRANI COFFEE. *Jurnal Bina Manajemen*, 10, 229–245.
- Alanzi, T. M. (2022). Users' satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia. *PLOS ONE*, 17(5), e0267002. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267002>
- Budi Pratomo, A., Kurnia Harahap, M. A., Oswari, T., Akhrianto, P. M., & Widarman, A. (2023). The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Castillo, R., De Villa, H., Encinas, E., Hernandez, J. J., & Mandocdoc, M. (2022). End User Computing Satisfaction on Digital Trade Facilitation in the Philippines. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 4(1), 21–31. <https://doi.org/10.35970/jinita.v4i1.1102>
- Chung, M., Ko, E., Joung, H., & Kim, S. J. (2020). Chatbot e-service and customer satisfaction regarding luxury brands. *Journal of Business Research*, 117, 587–595. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.004>
- DAM Sao Mai, & DAM Tri Chuong. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 587–587.
- Dewi, S., & Sudaryanto, A. (2020). *Validitas dan Reliabilitas Kusioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. SEMNASKEP.*
- Dzikra, F. M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL UD. SARI MOTOR DI PEKANBARU. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>
- Evitria, N., Supartini, S., & Abdullah, S. (2024). Pengaruh Penerapan Akuntansi, Laporan Keuangan, Dan Payment Gateway Terhadap Kinerja UMKM Usaha Rumah Makan Di Kabupaten Sukoharjo (Tahun 2023). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8016–8024. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10436>
- Febriana, B., Pratiwi, N., & Dwijayanti, R. (2021). PENGARUH GAYA HIDUP DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA KONSUMEN KEDAI KOPI RUANG TEMU KABUPATEN TULUNGAGUNG). *Journal Pendidikan Tata Niaga.*
- Gultom kurniawan dedek, Arif muhammad, & Fahmi muhammad. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Management*, vol 3, 174–174.
- Hanesya, A. F., Novi Marchianti, A. C., & Bukhori, S. (2021). Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang. *IJCONSIST JOURNALS*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.33005/ijconsist.v3i1.57>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan

Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3.

Karilla, M., & Z, H. (2021). Distributing Goods and Information Flow: Factors Influencing Online Purchasing Behavior of Indonesian Consumers. *Journal of Distribution Science*.

Lilis Darwati, & Fitriani. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 12, 34–42.

Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>

Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Sharma, U., & Fornell, C. (2023). The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A sample dataset and description. *Data in Brief*, 48, 109123. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109123>

Muhammad Aldo Yudita, & sugiyono sugiyono. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10, 1–17.

Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Abdoellah, M. N. (2022). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 10(2). <https://doi.org/10.52447/mmj.v10i2.6620>

Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1), 012017. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012017>

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>

Ramzi, O. I., Subbarayalu, A. V., Al-Kahtani, N. K., Al Kuwaiti, A., Alanzi, T. M., Alaskar, A., Prabakaran, S., Raman, V., Suleiman M Gibreel, M., & Alameri, N. S. (2022). Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: Public health program students' perspectives. *Informatics in Medicine Unlocked*, 28, 100841. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100841>

Salsabila, K. Q., & Sari, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *Journal of Management*, 5, 265–272.

Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>

Saputri, R. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia. *Journal Ekonomi Dan Bisnis*.

- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). ANALISIS END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA APLIKASI MOBILE UNIVERSITAS BINA DARMA. *SISTEMASI*, 9(1), 143. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i1.625>
- W, R. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non-Muslim Dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah, Cabang Margonda)*. .
- Xu, J., Wang, X., Zhang, J., Huang, S. (Sam), & Lu, X. (2022). Explaining customer satisfaction via hotel reviews: A comparison between pre- and post-COVID-19 reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 208–213. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.11.003>
- Yang Zefanya Marvel, & Sihotang Idoan Jay. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat*. VOL. 4, 53–60.