

# Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Viu menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan DeLone & McLean

## *Analysis of Factors Influencing Viu Application User Satisfaction Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone & McLean*

<sup>1</sup>Dea Fitri Sabrina, <sup>2</sup>Dwi Rosa Indah\*, <sup>3</sup>Naretha Kawadha Pasemah Gumay,  
<sup>4</sup>Mgs.Afriyan Firdaus

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya  
<sup>1,2,3,4</sup>Jl. Raya Palembang – Prabumulih Km. 32, Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia  
\*e-mail: [indah812@unsri.ac.id](mailto:indah812@unsri.ac.id)

(received: 2 November 2024, revised: 3 November 2024, accepted: 10 November 2024)

### Abstrak

Salah satu komponen teknologi telekomunikasi yang turut berkembang di bidang hiburan yaitu video streaming. Viu merupakan layanan menonton video dengan menawarkan berbagai macam konten hiburan secara premium maupun gratis kepada pengguna. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan dalam menggunakan aplikasi Viu serta rating aplikasi Viu yang tergolong rendah. Kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi berperan sangat krusial. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Viu menggunakan dua metode yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone & McLean*. Didapatkan sampel sebanyak 244 responden yang berpartisipasi pada penelitian ini, data yang diperoleh ini dianalisis dengan teknik PLS-SEM menggunakan tools Smart-PLS 4. Hasil akhir yang didapatkan bahwa variabel isi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, dan terakhir kualitas informasi berpengaruh signifikan bagi kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** kepuasan pengguna, viu, *end user computing satisfaction, delone & mclean*

### Abstract

*One area of telecommunications technology that is also undergoing development in the context of entertainment is that of video streaming. Viu is a video streaming service that provides a range of premium content free of charge. Nevertheless, the Viu application continues to elicit a range of grievances, with the application's rating remaining relatively low. It is of great importance to consider user satisfaction with an application. This research employs two methods, namely End User Computing Satisfaction (EUCS) and Delone & McLean, to ascertain the factors influencing user satisfaction with the Viu application. A sample of 244 respondents was obtained for the purposes of this research. The data obtained was analysed using the PLS-SEM technique with the Smart-PLS 4 tool. The final results obtained were that the variables of content, ease of use, timeliness, system quality, and finally information quality have a significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *user satisfaction, viu, end user computing satisfaction, delone & mclean*

## 1 Pendahuluan

Melalui revolusi teknologi digital, masyarakat beralih dari media massa ke media baru berbasis internet. Dalam media massa terdapat banyak hiburan salah satunya platform *streaming* video, menonton video menjadi hiburan bagi masyarakat. Kemajuan teknologi telekomunikasi semakin memudahkan akses bagi masyarakat yang ingin menonton video kapanpun dan dari manapun. Salah satu layanan video *streaming* yang ada di Indonesia dengan menawarkan berbagai konten yaitu aplikasi Viu. Viu dapat digunakan di desktop yang tersedia pada situs web resmi sedangkan pengguna smartphone dapat mengunduh di *Play Store* (Android) dan *App Store* (iOS). Viu menyediakan

layanan untuk menonton video secara gratis maupun premium (*freemium*) dengan spesifikasi yang berbeda. Berdasarkan survei oleh jakpat didapatkan bahwa sebesar 57% pemirsa drakor di Indonesia memilih layanan Viu sebagai platform streaming untuk menonton [1].

Rating penilaian oleh pengguna dapat menjadi representasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Viu yang diunduh [2]. Berdasarkan data yang didapatkan pada *App Store* Viu mendapatkan rating yang rendah yaitu rating 2,6 dari 5 dengan 19 ribu ulasan penilaian. Rating bintang 1 menempati peringkat pertama terbanyak. Ditemukan beberapa ulasan keluhan seperti pelanggan yang telah melakukan pembayaran Viu premium tidak dapat menikmati fasilitas premium yang dijanjikan, *stuck* dengan *loading* yang lama saat menonton, kualitas gambar dan resolusi yang disediakan rendah, selain itu ketika pengguna lupa *password* akunnya proses verifikasi email tidak terkirim ke pengguna, hal ini mengakibatkan kesulitan *login* ke aplikasi. Dapat dilihat di *App Store* maupun *Play Store* penilaian aplikasi Viu termasuk rating rendah dibandingkan aplikasi pesaing video streamer lainnya seperti Netflix, We Tv, Iqiyi, dan Iflix. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara oleh penulis kepada beberapa pengguna Viu yang berdomisili di Palembang juga mengalami beberapa kendala seperti muncul notifikasi jaringan buruk meskipun jaringan internet atau *wifi* sedang dalam kondisi yang baik, terlalu banyak menampilkan iklan, *subtitle* sering tidak berfungsi, tampilan antarmuka pengguna yang membutuhkan waktu lama untuk dimuat.

Pengguna yang menggunakan layanannya dapat merasakan ketidakpuasan, apabila layanan tidak diberikan secara maksimal memberikan dampak nilai negatif bagi bisnis serta mempengaruhi loyalitas pelanggan mengakibatkan penurunan pendapatan dan profitabilitas [3]. Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator dalam menentukan sebuah aplikasi dinyatakan berhasil dan dapat terus digunakan. Dengan memperhatikan kepuasan pengguna Viu dapat mempertahankan pelanggan agar citra perusahaan meningkat [3].

Dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi permasalahan yang ada di aplikasi Viu dilakukan penelitian menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Dua model ini dapat saling melengkapi untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dimana model EUCS yang berfokus pada segi aspek teknologi serta model *DeLone and McLean* menekankan pada aspek keberhasilan sistem informasi [4]. Didapatkan juga bahwa kedua model ini saling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [5]. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk menganalisis kepuasan dari pengguna berdasarkan pengalaman mereka dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem yang sedang berjalan. Semua variabel dalam model EUCS dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [6]. Sementara itu, model *DeLone and McLean* yang merupakan model keberhasilan sistem informasi, model ini banyak direkomendasikan karena dianggap paling komprehensif [7]. *DeLone and McLean* ini juga telah terbukti efektif menjadi model guna memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [8]. Didapatkan bahwa sebagian variabel yang terdapat pada model *DeLone and McLean* yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memberikan kontribusi yang memadai untuk presisi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna [9]. Didukung juga oleh penelitian [10] yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Viu yang berdomisili di Palembang. Peneliti menggunakan dua metode yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Selain itu penelitian ini dapat menyampaikan informasi relevan mengenai kepuasan pengguna dan juga dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang serta pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi Viu yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*).

## 2 Tinjauan Literatur

Penting untuk memastikan pengguna akan terus menggunakan aplikasi dengan memperhatikan kepuasan pengguna. Aplikasi yang tidak dapat memuaskan *user* cenderung akan ditinggalkan [11]. Penelitian terkait penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* guna melihat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna telah dilakukan oleh

beberapa peneliti terdahulu. Seperti penelitian oleh [12] dalam mengetahui tingkat dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna fitur tiktok shop pada aplikasi TikTok. Penelitian dikaji menggunakan metode model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Temuan penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok, mendapatkan hasil nilai *mean* sebesar 3,358. Serta dengan 7 hipotesis tidak diterima, namun 1 hipotesis yang diterima yaitu *content*.

Penelitian yang dilakukan oleh [13] pada Aplikasi BRImo menganalisis Kepuasan Pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* dan *Delone & Mclean*. Hasil akhir penelitian ini pengguna pada aplikasi BRImo berada di Tingkat puas. Dimana 5 variabel dari *content*, *easy of use*, *information quality*, *service quality*, dan *timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi 3 variabel lainnya yaitu *accuracy*, *format*, dan *system quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi BRImo.

Penelitian dilakukan oleh [14] menguji faktor apa saja yang mempengaruhi kepada kepuasan pelanggan di aplikasi klik Indomaret. Dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. hasil variabel yang diuji yaitu *accuracy*, *content*, *easy of use*, *format*, *information quality*, *service quality*, *system quality*, dan *timeliness* semua hipotesis diterima. Penelitian selanjutnya dilakukan juga oleh [15] mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling* didapatkan 200 sampel pengguna aktif aplikasi. Berdasarkan temuan analisis, diketahui bahwa 7 hipotesis diterima signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* yaitu yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (ketepatan waktu), *service quality* (kualitas layanan), *information quality* (kualitas informasi), *system quality* (kualitas sistem). Hipotesis yang ditolak yaitu variabel *format* (bentuk).

Selain itu terdapat juga penelitian dilakukan oleh [16] mengetahui penerapan metode model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* dalam menganalisis kepuasan pengguna fitur medis ePuskesmas. Populasi penelitian yaitu semua bidan, perawat, dan dokter yang bertugas di pelayanan poli puskesmas kabupaten Sumedang dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna di predikat puas dengan faktor yang berpengaruh kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas adalah *accuracy*, *ease of use*, dan *information quality*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [17] pada pengguna aplikasi Halodoc untuk mengukur pengaruh kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean* dengan 100 responden yang berdomisili di wilayah Pekanbaru. Hasil penelitian ini didapatkan 7 hipotesis diterima dan 1 ditolak yaitu *content*.

Berdasarkan tinjauan literatur review yang telah dibahas hanya beberapa ditemukan penelitian yang mengukur kepuasan pengguna dengan menggabungkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Dengan hasil tersebut peneliti mengukur kepuasan pengguna pada sektor hiburan digital yaitu aplikasi Viu berdomisili Palembang dengan mengkombinasikan 5 variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan 3 variabel dari model *DeLone and McLean*.

### 3 Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang berlandaskan data konkrit, dimana penelitian dianalisis statistik secara sistematis menggunakan data angka yang dapat diukur untuk menjawab permasalahan dari penelitian, bertujuan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau tren [18]. Peneliti akan menganalisis data dengan 3 proses yaitu analisis demografis, analisis *outer model*, analisis *inner model*. Analisis *outer model* dan *inner model* dilakukan dengan pendekatan *partial least squares* (PLS) dengan *software* Smart-PLS 4.

#### 3.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdapat 5 variabel yaitu variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) serta menambahkan 3 variabel *DeLone and McLean* yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Variabel-variabel yang

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

dianalisis pada penelitian ini dibedakan menjadi dua variabel yaitu variabel *dependen* dan variabel *independen*.

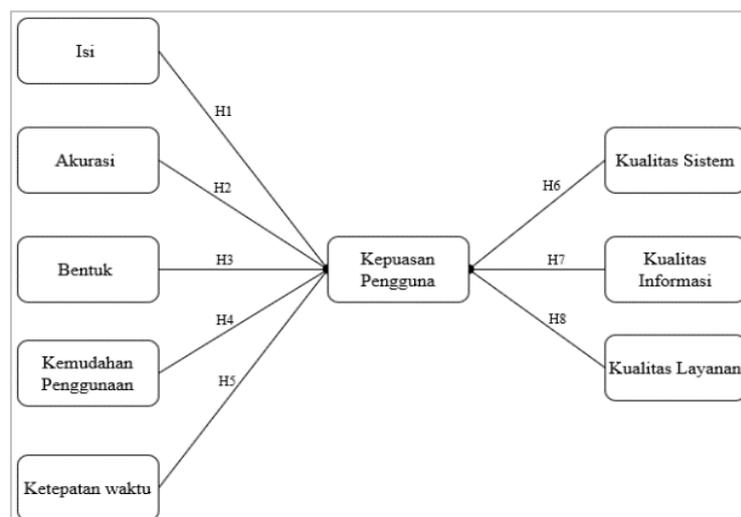
- a) Variabel *dependen* (variabel terikat) yang dianalisis pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna.
- b) Variabel *independen* (variabel bebas) yang dianalisis pada penelitian ini dari isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data berupa teknik survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan secara daring melalui *google form*. Dalam merancang pertanyaan kuesioner, penelitian ini mengacu pada model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan menambahkan tiga variabel dari model *DeLone and McLean*. Skala pengukuran yang diterapkan pada penelitian ini yaitu *Skala Likert*. Setiap pertanyaan memiliki 5 opsi pilihan jawaban yang masing-masing jawabannya memiliki nilai. Responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 opsi, dengan setiap angka 1 yaitu menyatakan sangat tidak setuju, angka 2 menyatakan tidak setuju, angka 3 menyatakan netral, angka 4 menyatakan setuju dan angka 5 menyatakan sangat setuju.

### 3.3 Model

Berikut merupakan gambar yang menunjukkan model penelitian yang diterapkan, dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Model penelitian

### 3.4 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti telah merumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1: Isi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H2: Akurasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H3: Bentuk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H4: Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H5: Ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H6: Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H7: Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.  
H8: Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.

### 3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna Viu yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Penelitian akan dilakukan dengan pengambilan sampel *purposive sampling* yang merupakan teknik dari model *non-probability sampling* dipakai karena peneliti menentukan sampel dengan pertimbangan kriteria yang relevansi dalam mencapai tujuan penelitian [19]. Adapun kriteria yang telah ditentukan pada sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Responden sedang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi Viu.
- b. Responden pengguna aplikasi Viu yang berdomisili di Palembang.

Dalam menghitung ukuran sampel dengan populasi yang tidak diketahui secara pasti, dibutuhkan metode yaitu dengan pendekatan rumus *lemeshow* (1) seperti dibawah ini :

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{L^2} \quad (1)$$

**Dimana** :

N : Jumlah Sampel  
 $Z\alpha$  : Nilai Standar dari Distribusi  $A=5\% = 1.96$   
 P : Estimasi Proporsi Populasi  
 Q : Interval dan Penyimpanan  
 L : Tingkat Ketelitian 10%

Berikut adalah hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *lemeshow* :

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = 96.04$$

Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah sampel (n) sebesar 96.04. Dengan maksud dapat memudahkan pelaksanaan, peneliti membulatkan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 100 orang responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

### 3.6 Instrumen Pertanyaan

Berikut Tabel 1 yang merupakan instrumen pertanyaan yang digunakan dari penelitian ini :

**Tabel 1. Instrumen pertanyaan**

Variabel	Item	Pertanyaan	Referensi
Isi	C1	Aplikasi Viu menyediakan isi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Contoh: Aplikasi Viu memberikan rekomendasi yang menampilkan video sesuai dengan minat pengguna).	[12]
	C2	Aplikasi Viu menyediakan variasi isi yang beragam dengan pilihan katalog kategori yang mencakup berbagai jenis film, drama, animasi, dan konten lainnya dengan berbagai genre.	
	C3	Aplikasi Viu menyediakan isi yang berkualitas dengan gambar dan audio yang baik.	
	C4	Aplikasi Viu menyediakan isi yang bermanfaat dapat menghibur, mengedukasi, dan menginspirasi.	
Akurasi	A1	Aplikasi Viu sudah menyajikan informasi yang akurat (Contoh: informasi terkait deskripsi film tepat, informasi durasi tayangan sesuai dengan kenyataan, dan daftar aktor sesuai dengan kredensial asli).	[12]
	A2	Aplikasi Viu sudah menyajikan informasi yang terpercaya.	
	A3	Setiap fitur pada aplikasi Viu apabila ditekan akan menampilkan tampilan yang sesuai.	
Bentuk	F1	Aplikasi Viu memiliki keseluruhan desain tampilan yang menarik.	[12]

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

	F2	Aplikasi Viu memiliki tampilan sistem dengan kualitas jelas (Contoh: <i>subtitle</i> menampilkan teks yang jelas dapat dibaca).	
	F3	Tampilan yang disajikan memiliki struktur menu dan fitur yang mudah dimengerti.	
	F4	Aplikasi Viu memiliki desain tampilan tata letak yang memudahkan pengguna.	
Kemudahan Penggunaan	EU1	Aplikasi Viu memiliki sistem yang mudah digunakan dengan menyediakan tombol navigasi.	
	EU2	Aplikasi Viu tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dalam memahami tampilan dan fungsi fiturnya (Contoh: mudah menemukan menu “Daftar Tontonan” untuk menyimpan film dan serial favorit).	[12]
Ketepatan Waktu	T1	Aplikasi Viu memberikan informasi dan isi terbaru secara tepat waktu (Contoh: pengguna menerima notifikasi tepat waktu saat pembaruan episode baru yang sedang diikuti).	[12]
	T2	Aplikasi Viu memberikan informasi dan isi yang terkini (Contoh: film maupun drama baru selalu diberikan sesuai perkembangan industri).	
Kualitas Sistem	SQ1	Sistem aplikasi Viu melakukan <i>update</i> secara berkala.	
	SQ2	Sistem pada aplikasi Viu merespon perintah dari pengguna dengan cepat.	
	SQ3	Fitur keamanan yang disediakan oleh Aplikasi Viu sudah cukup untuk melindungi data pribadi pengguna	[4], [12]
Kualitas Informasi	IQ1	Aplikasi Viu menyajikan informasi sesuai kondisi terkini.	[4], [12]
	IQ2	Aplikasi Viu menyajikan informasi yang terpercaya.	
Kualitas Layanan	SEQ1	Aplikasi Viu responsif ketika pengguna mengalami kendala atau memiliki pertanyaan.	
	SEQ2	Aplikasi Viu menyediakan layanan yang telah siap membantu pengguna ketika pengguna mengalami kendala atau memiliki pertanyaan melalui menu “Hubungi Kami”.	[4], [12]
Kepuasan Pengguna	US1	Aplikasi Viu dalam penggunaannya sudah efektif.	
	US2	Aplikasi Viu sudah bekerja secara efisien.	
	US3	Aplikasi Viu dapat memenuhi kebutuhan pengguna.	[12], [16]
	US4	Aplikasi Viu meningkatkan pengalaman menonton anda secara keseluruhan.	

## 4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini penulis menyajikan seluruh tahapan analisis penelitian, dilakukan dengan 3 proses analisis yaitu demografis, *outer model*, *inner model*. Pada analisis demografis peneliti mengelompokkan data responden berdasarkan usia, jenis kelamin, domisili responden, lama penggunaan aplikasi, dan platform yang digunakan. Pada tahap analisis *outer model* dan *inner model* dilakukan dengan pendekatan *partial least squares* (PLS) dengan *software* Smart-PLS.

### 4.1 Analisis Demografis

Analisis demografis yaitu tahapan dalam menganalisis profil responden guna memberikan informasi mengenai karakteristik demografi responden. Studi ini melibatkan partisipasi sebanyak 224 responden yang sesuai kriteria yaitu berdomisili di Palembang yang sedang ataupun pernah menggunakan aplikasi Viu. Didapatkan dari hasil pengisian oleh responden dapat diketahui informasi demografi yaitu usia responden, jenis kelamin responden, domisili responden, lama penggunaan aplikasi, dan platform yang digunakan.

#### 4.1.1 Usia Responden

Dapat dilihat pada Tabel 2, tertera penyebaran kuesioner kepada 224 responden berdasarkan usia dalam penelitian ini berusia dibawah kurang dari 18 tahun sebanyak 68 orang dengan persentase 30,4%. Responden yang berusia 18-23 tahun sebanyak 88 orang dengan persentase 39,3%, sedangkan 23 responden berusia 24-30 tahun dengan persentase 10,3%, dan 45 responden lainnya berusia di atas 30 tahun dengan persentase 20,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh yang berusia 18-23 tahun yaitu sebanyak 88 orang sama dengan persentase 39,3% .

**Tabel 2. Usia responden**

Usia	Frekuensi
<18 Tahun	68
18-23 Tahun	88
24-30 Tahun	23
>30 Tahun	45

#### 4.1.2 Jenis Kelamin Responden

Dengan merujuk pada informasi dalam Tabel 3 mengenai responden sesuai jenis kelamin kepada 224 responden diketahui berjenis kelamin perempuan berjumlah 155 responden setara dengan 69,2% sedangkan pada responden laki-laki berjumlah 69 responden atau sebesar 30,8%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Viu yang merespons kuesioner penelitian adalah perempuan.

**Tabel 3. Jenis kelamin responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi
Perempuan	155
Laki-Laki	69

#### 4.1.3 Domisili Responden

Palembang sebagai ibu kota dari provinsi Sumatera Selatan mempunyai 18 kecamatan yang terdiri dari Alang-Alang Lebar, Bukit Kecil, Gandus, Ilir Barat I, Ilir Barat II, Ilir Timur I, Ilir Timur II, Ilir Timur III, Jakabaring, Kalidoni, Kemuning, Kertapati, Plaju, Sako, Seberang Ulu I, Seberang Ulu II, Sematang Borang, dan Sukarami. Dapat dilihat pada Tabel 4 :

**Tabel 4. Domisili responden**

Kecamatan	Frekuensi
Alang-Alang Lebar	11
Bukit Kecil	10
Gandus	3
Ilir Barat I	16
Ilir Barat II	1
Ilir Timur I	5
Ilir Timur II	9
Ilir Timur III	9
Jakabaring	7
Kalidoni	30
Kemuning	5
Kertapati	8
Plaju	14
Sako	58
Seberang Ulu I	7
Seberang Ulu II	2
Sematang Borang	19
Sukarami	10

Berdasarkan hasil analisis demografis data pada Tabel 4 yang telah dianalisis sebanyak 224 responden pengguna aplikasi Viu yang merespons kuesioner penelitian ini berdomisili di Palembang, tersebar di berbagai kecamatan. Responden yang berasal dari kecamatan Sako terdiri dari 58 orang, kecamatan Seberang Ulu I terdiri dari 7 orang, kecamatan Seberang Ulu II terdiri dari 2 orang dengan persentase, kecamatan Sematang Borang terdiri dari 19 orang, kecamatan Alang-Alang Lebar terdiri dari 11 orang, kecamatan Sukarami terdiri dari 10 orang, kecamatan Bukit Kecil terdiri dari 10 orang, kecamatan Gandus terdiri dari 3 orang dengan persentase 1,3%, kecamatan Ilir Barat I terdiri dari 16 orang, kecamatan Ilir Barat II terdiri dari 1 orang, kecamatan Ilir Timur I terdiri dari 5 orang, kecamatan Ilir Timur II terdiri dari 9 orang, kecamatan Ilir Timur III terdiri dari 9 orang, responden yang berasal dari kecamatan Jakabaring terdiri dari 7 orang, Kalidoni terdiri dari 30 orang, kecamatan Kemuning terdiri dari 5 orang, kecamatan Kertapati terdiri dari 8 orang, kecamatan Plaju terdiri dari 14 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang merespon kuesioner penelitian ini terbanyak berasal dari domisili Palembang di kecamatan Sako dengan responden 58 responden.

#### 4.1.4 Lama Penggunaan Aplikasi

Dapat dilihat pada Tabel 5, hasil analisis demografis yang menunjukkan bahwa 39 responden dengan persentase 17,4% menggunakan aplikasi Viu selama > 2 Tahun, 59 responden menggunakan aplikasi Viu selama 1-2 Tahun dengan persentase 26,3%, dan 126 orang responden menggunakan aplikasi Viu selama < 1 tahun yaitu dengan persentase 56,3%. Berdasarkan analisis demografis seberapa lama penggunaan aplikasi Viu bahwa dari 126 responden masih baru menggunakan aplikasi ini kurang dari 1 tahun lamanya.

**Tabel 5. Lama penggunaan aplikasi**

Lama Penggunaan	Frekuensi
< 1 Tahun	126
1-2 Tahun	59
> 2 Tahun	39

#### 4.1.5 Platform yang Digunakan oleh Responden

Dilihat pada Tabel 6 hasil analisis demografis yang menunjukkan bahwa platform yang paling banyak digunakan oleh responden penelitian ini adalah Android yaitu sebanyak 167 responden dengan persentase 74,6%. Hal ini didukung oleh data statistik yang diperoleh dari Statista [20] pada tahun 2024 dimana pangsa pasar sistem operasi *mobile* di Indonesia adalah Android dengan persentase sebesar 89%. Responden penelitian ini yang menggunakan iOS sebanyak 49 responden dengan persentase 21,9%, dan 8 responden yang menggunakan desktop dengan persentase 3,6%.

**Tabel 6. Platform yang digunakan responden**

Platform	Frekuensi
Android	167
iOS	49
Desktop	8

## 4.2 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

*Outer Model* atau yang sering disebut pengukuran bagian luar menggambarkan hubungan antara variabel indikator dengan variabel laten. Langkah pengujian model pengukuran ini digunakan untuk memastikan validitas dan *reliabilitas* model yang digunakan [21]. Teknik analisa data menggunakan SmartPLS terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai *outer model* yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *consistency reliability*.

### 4.2.1 Uji Diskriminan Konvergen

Pengujian diskriminan konvergen atau *convergent validity* dilakukan dengan tujuan mengetahui sejauh mana korelasi antar konstruk dan variabel laten. Nilai *standardized loading factor* dikatakan

tinggi harus  $> 0,7$  dan nilai ideal *average variance extracted* (AVE) harus  $> 0,5$  [22]. Setelah semua kriteria tersebut terpenuhi maka pengujian *Convergent Validity* dapat diterima.

**Tabel 7. Outer loading**

Item	A	C	EU	F	IQ	SEQ	SQ	T	US
A1	0.860	0.705	0.644	0.689	0.619	0.676	0.641	0.631	0.668
A2	0.888	0.662	0.693	0.729	0.698	0.664	0.719	0.643	0.694
A3	0.891	0.681	0.754	0.772	0.694	0.728	0.678	0.632	0.729
C1	0.636	0.846	0.660	0.630	0.628	0.654	0.634	0.629	0.664
C2	0.661	0.846	0.700	0.638	0.641	0.689	0.659	0.650	0.694
C3	0.652	0.844	0.673	0.675	0.627	0.634	0.670	0.689	0.727
C4	0.670	0.840	0.682	0.620	0.651	0.609	0.624	0.641	0.655
EU1	0.723	0.714	0.913	0.779	0.706	0.686	0.744	0.679	0.752
EU2	0.726	0.754	0.913	0.749	0.741	0.722	0.712	0.653	0.752
F1	0.760	0.669	0.737	0.877	0.620	0.655	0.656	0.609	0.722
F2	0.745	0.669	0.729	0.895	0.652	0.663	0.675	0.626	0.755
F3	0.743	0.673	0.757	0.911	0.704	0.712	0.721	0.652	0.758
F4	0.723	0.701	0.766	0.888	0.688	0.719	0.727	0.655	0.769
IQ1	0.693	0.704	0.723	0.663	0.930	0.753	0.765	0.748	0.735
IQ2	0.733	0.708	0.760	0.732	0.942	0.741	0.785	0.710	0.806
SEQ1	0.732	0.721	0.723	0.713	0.759	0.946	0.760	0.692	0.733
SEQ2	0.757	0.735	0.742	0.750	0.757	0.954	0.793	0.694	0.796
SQ1	0.689	0.673	0.716	0.673	0.739	0.731	0.882	0.719	0.750
SQ2	0.716	0.691	0.709	0.722	0.757	0.745	0.906	0.751	0.777
SQ3	0.678	0.705	0.728	0.705	0.738	0.731	0.909	0.760	0.765
T1	0.640	0.703	0.698	0.647	0.701	0.642	0.757	0.915	0.745
T2	0.676	0.706	0.632	0.651	0.717	0.689	0.749	0.908	0.718
US1	0.737	0.716	0.756	0.751	0.700	0.744	0.757	0.706	0.890
US2	0.696	0.729	0.731	0.764	0.724	0.704	0.756	0.690	0.896
US3	0.653	0.639	0.651	0.670	0.730	0.627	0.714	0.685	0.841
US4	0.696	0.764	0.749	0.765	0.740	0.751	0.755	0.736	0.883

Setelah dilakukan pengujian pada Smart-PLS 4, pada Tabel 7 dihasilkan nilai *outer loading* menunjukkan bahwasanya setiap indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai yang mengacu  $> 0,70$ . Maka dinyatakan hal ini menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan variabel laten dan memastikan bahwa validitas konvergensi telah tercapai dan dapat digunakan pada penelitian ini.

**Tabel 8. Average variance extracted (AVE)**

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Akurasi (A)	0.774
Isi (C)	0.713
Kemudahan Penggunaan (EU)	0.833
Bentuk (F)	0.797
Kualitas Informasi (IQ)	0.876
Kualitas Layanan (SEQ)	0.902
Kualitas Sistem (SQ)	0.808
Ketepatan Waktu (T)	0.830
Kepuasan Pengguna(US)	0.770

Berdasarkan pengujian pada Smart-PLS 4 diperoleh output *average variance extracted* (AVE) yang dapat dilihat pada Tabel 8 menunjukkan bahwa setiap variabel sudah berada melampaui ambang 0,5 dapat disimpulkan bahwa semua nilai AVE terpenuhi dan dapat diterima pada penelitian ini.

#### 4.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Validitas Diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dengan maksud memastikan bahwa suatu konstruk benar-benar berbeda dan unik dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dalam memastikan bahwa apakah model penelitian memiliki validitas diskriminan yang baik terdapat dua tahapan yang dilakukan yaitu hasil *cross loading* dan hasil *fornell larcker criterion* [23]. Evaluasi *discriminant validity* masing-masing variabel harus bernilai lebih dari 0,7 dan memeriksa nilai *fornell larcker criterion* dengan membandingkan akar kuadrat AVE setiap konstruk pada model lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model. Setelah semua syarat pengujian tersebut terpenuhi maka dapat dinyatakan *discriminant validity* diterima [24].

**Tabel 9. Cross loading**

	A	C	EU	F	IQ	SEQ	SQ	T	US
A1	0.860	0.705	0.644	0.689	0.619	0.676	0.641	0.631	0.668
A2	0.888	0.662	0.693	0.729	0.698	0.664	0.719	0.643	0.694
A3	0.891	0.681	0.754	0.772	0.694	0.728	0.678	0.632	0.729
C1	0.636	0.846	0.660	0.630	0.628	0.654	0.634	0.629	0.664
C2	0.661	0.846	0.700	0.638	0.641	0.689	0.659	0.650	0.694
C3	0.652	0.844	0.673	0.675	0.627	0.634	0.670	0.689	0.727
C4	0.670	0.840	0.682	0.620	0.651	0.609	0.624	0.641	0.655
EU1	0.723	0.714	0.913	0.779	0.706	0.686	0.744	0.679	0.752
EU2	0.726	0.754	0.913	0.749	0.741	0.722	0.712	0.653	0.752
F1	0.760	0.669	0.737	0.877	0.620	0.655	0.656	0.609	0.722
F2	0.745	0.669	0.729	0.895	0.652	0.663	0.675	0.626	0.755
F3	0.743	0.673	0.757	0.911	0.704	0.712	0.721	0.652	0.758
F4	0.723	0.701	0.766	0.888	0.688	0.719	0.727	0.655	0.769
IQ1	0.693	0.704	0.723	0.663	0.930	0.753	0.765	0.748	0.735
IQ2	0.733	0.708	0.760	0.732	0.942	0.741	0.785	0.710	0.806
SEQ1	0.732	0.721	0.723	0.713	0.759	0.946	0.760	0.692	0.733
SEQ2	0.757	0.735	0.742	0.750	0.757	0.954	0.793	0.694	0.796
SQ1	0.689	0.673	0.716	0.673	0.739	0.731	0.882	0.719	0.750
SQ2	0.716	0.691	0.709	0.722	0.757	0.745	0.906	0.751	0.777
SQ3	0.678	0.705	0.728	0.705	0.738	0.731	0.909	0.760	0.765
T1	0.640	0.703	0.698	0.647	0.701	0.642	0.757	0.915	0.745
T2	0.676	0.706	0.632	0.651	0.717	0.689	0.749	0.908	0.718
US1	0.737	0.716	0.756	0.751	0.700	0.744	0.757	0.706	0.890
US2	0.696	0.729	0.731	0.764	0.724	0.704	0.756	0.690	0.896
US3	0.653	0.639	0.651	0.670	0.730	0.627	0.714	0.685	0.841
US4	0.696	0.764	0.749	0.765	0.740	0.751	0.755	0.736	0.883

Dari hasil pengujian Tabel 9 hasil validitas diskriminan menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah sesuai dengan ketentuan pengujian, dimana nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel lainnya jauh lebih besar daripada yang lain.

**Tabel 10. Fornell larcker**

	A	C	EU	F	IQ	SEQ	SQ	T	US
A	0.880								
C	0.776	0.844							
EU	0.794	0.804	0.913						
F	0.831	0.760	0.837	0.893					
IQ	0.763	0.754	0.793	0.747	0.936				
SEQ	0.784	0.766	0.771	0.770	0.797	0.950			
SQ	0.772	0.767	0.798	0.779	0.828	0.818	0.899		
T	0.722	0.773	0.730	0.712	0.778	0.730	0.827	0.911	
US	0.793	0.813	0.824	0.842	0.824	0.806	0.850	0.803	0.878

Setelah dilakukan pemeriksaan *fornell larcker* dapat dilihat pada Tabel 10, peneliti memeriksa nilai *fornell larcker* bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan konstruk lainnya. Maka disimpulkan pengujian ini sejalan dengan syarat.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada PLS dapat diukur menggunakan dua metode perhitungan, yaitu *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Dalam pengukuran ini jika nilai *cronbach alpha* maupun *composite reliability* telah mencapai  $> 0,7$  mengartikan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi dan handal [25]. Hasil pengujian memperlihatkan bahwasanya nilai *composite reliability* serta *cronbach alpha* bisa ditemukan pada Tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11. Composite reliability dan cronbach alpha**

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
A	0.854	0.856	0.911	Reliabel
C	0.866	0.867	0.908	Reliabel
EU	0.799	0.799	0.909	Reliabel
F	0.915	0.916	0.940	Reliabel
IQ	0.859	0.864	0.934	Reliabel
SEQ	0.892	0.896	0.949	Reliabel
SQ	0.881	0.882	0.927	Reliabel
T	0.795	0.796	0.907	Reliabel
US	0.900	0.902	0.931	Reliabel

Hasil uji reliabilitas terlampir di Tabel 11, menunjukkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini dapat diandalkan dan menepati kriteria pengujian reliabilitas. Dimana semua value *cronbach's alpha* serta *composite reliability* telah melampaui nilai 0,70.

#### 4.3 Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Inner Model yang menggambarkan hubungan antara variabel laten *independen* (eksogen) dengan variabel laten *dependen* (endogen) yang membentuk model. Tujuan dilakukan evaluasi model struktural untuk melihat nilai *path coefficient* (koefisien jalur) secara signifikan dengan hipotesis yang diajukan. Melalui analisis Inner Model, dapat diketahui apakah terdapat keterkaitan di antara variabel laten yang ada dalam model penelitian [21]. Teknik analisis *inner model* menggunakan evaluasi *r-square* dan *uji hipotesis*.

##### 4.3.1 R-Square

Evaluasi R-Square adalah analisis statistik yang menunjukkan seberapa pengaruh yang muncul dari variabel *independen* (eksogen) terhadap variabel *dependen* (endogen). Standar pengukuran *R-Square* dengan nilai sekitar  $> 0,67$  dikategorikan sebagai kuat, nilai sekitar 0,33 dapat dikategorikan moderat, dan nilai *R-Square* sekitar  $\leq 0,19$  dikategorikan bahwa model berada di tingkat varian yang lemah [13].

**Tabel 12. R-Square**

Variabel	<i>R-square</i>	Keterangan
Kepuasan Pengguna (US)	0.843	Kuat

Berdasarkan Tabel 12 yang terlampir, dapat dinyatakan nilai *R-Square* bagi variabel kepuasan pengguna dikategorikan sebagai kuat dengan value 0,843. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan telah memberikan pengaruh pada variabel kepuasan pengguna dengan persentase sebesar 84,3% dan selain itu sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat pada model.

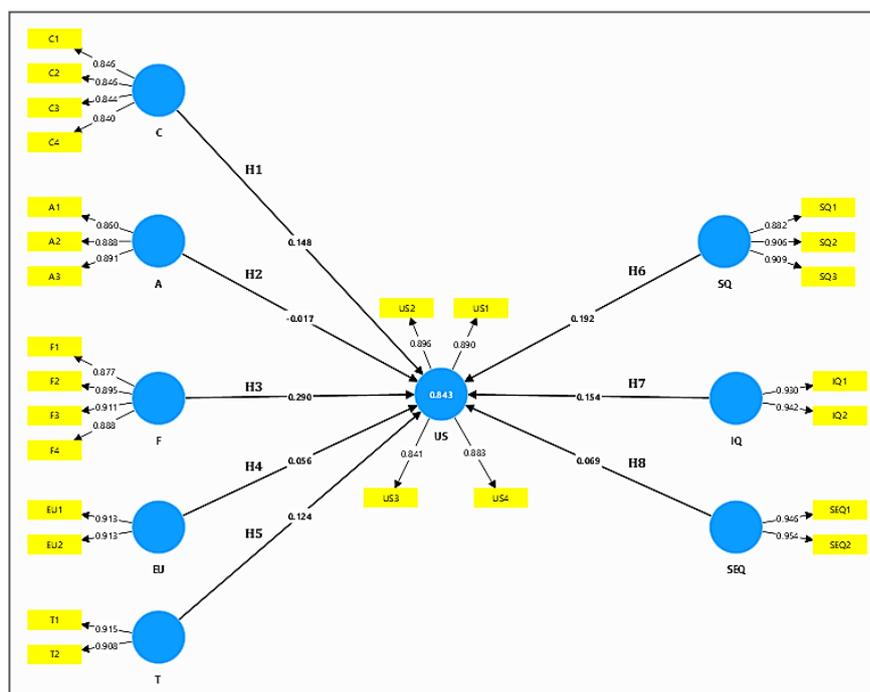
### 4.3.2 Uji Hipotesis

Pada tahap uji hipotesis dilaksanakan untuk menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan dinyatakan diterima atau tidak. Tahap pengujian ini melalui *bootstrapping* dengan memperhatikan nilai *path coefficients* dan nilai signifikansi *T-Statistic*. Hipotesis dapat diterima dan signifikan apabila nilai *T-Statistic* > nilai *T-Table* (nilai *T-Table* = 1,96 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%) serta nilai *P Value* < 0,05 [25]. Berdasarkan informasi pada Tabel 13 yaitu uji hipotesis, terdapat lima jalur yang dinyatakan diterima yaitu C -> US, F -> US, SQ -> US, T -> US sebab telah memenuhi persyaratan dimana *t-statistics* > *t-table* dengan *p-value* kurang dari 0,05, sementara tiga jalur ditolak sebab tidak memenuhi syarat dan dinyatakan tidak signifikan terhadap model.

Tabel 13. Uji hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T-Statistics	P-Values	Keterangan
H1	C -> US	0.148	0.143	0.066	2.230	0.026	Diterima
H2	A -> US	-0.017	-0.015	0.067	0.247	0.805	Ditolak
H3	F -> US	0.290	0.295	0.076	3.825	0.000	Diterima
H4	EU -> US	0.056	0.059	0.072	0.778	0.437	Ditolak
H5	T -> US	0.124	0.120	0.062	1.995	0.046	Diterima
H6	SQ -> US	0.192	0.196	0.073	2.620	0.009	Diterima
H7	IQ -> US	0.154	0.151	0.063	2.431	0.015	Diterima
H8	SEQ -> US	0.069	0.069	0.068	1.009	0.313	Ditolak

Dilihat pada hasil uji hipotesis pada Tabel 13, maka didapatkan model *path coefficients* seperti Gambar 2:



Gambar 2. Model *path coefficients*( $\beta$ )

### 4.3.3 Pembahasan Inner Model

Pada bagian ini, penulis menginterpretasikan hasil dari analisis *inner model* untuk mengevaluasi sejauh mana hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak.

**H1:** Isi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.

Analisis yang didapatkan pada hasil uji hipotesis H1 diperoleh bahwa  $p$ -value nya adalah  $0,026 < 0,05$  dan  $t$ -Statistics yaitu  $2,230 > 1,96$ , Hal ini menggambarkan terdapatnya pengaruh signifikan antara isi terhadap kepuasan pengguna. Sebagai hasilnya, hipotesis H1 dalam penelitian ini yaitu C  $\rightarrow$  US dinyatakan diterima. Isi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan pengguna merasa mendapatkan isi yang telah relevan dengan yang dibutuhkan, berkualitas, bermanfaat, serta aplikasi Viu menawarkan video yang beragam saat pengguna menggunakan aplikasi.

#### **H2: Akurasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Setelah analisis pengujian dilakukan A  $\rightarrow$  US menghasilkan nilai  $t$ -statistics dengan skor 0,247 dan  $p$ -value skor 0,805. Hasil ini dinyatakan tidak adanya pengaruh signifikan dari variabel akurasi terhadap variabel kepuasan pengguna, dikarenakan nilai  $p$ -value yang melebihi ambang yang seharusnya  $< 0,05$ . Akibatnya, hipotesis H2 dinyatakan ditolak dalam penelitian ini.

#### **H3: Bentuk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Hasil uji hipotesis H3 memperlihatkan nilai  $p$ -value-nya adalah 0,00 dan nilai  $t$ -statistics 3.825, mengindikasikan bahwa bentuk berpengaruh dan memiliki hubungan signifikan bagi kepuasan pengguna. Hal ini berarti, hipotesis H3 dari penelitian ini yaitu F  $\rightarrow$  US dapat diterima karena telah memenuhi ketentuan. Viu menyajikan desain tampilan yang menarik, desain tata letak dan tampilan sistem yang berkualitas jelas, tidak membuat kesulitan pengguna, struktur menu dan fitur yang mudah dimengerti dari hal ini membuat adanya pengaruh signifikan bentuk terhadap kepuasan pengguna.

#### **H4: Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Setelah dilakukan uji *path coefficient* yang dapat dilihat pada Gambar 2 mengimpresasikan bahwa tidak terdapatnya pengaruh signifikan dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna, didapatkan hasil yaitu nilai  $t$ -statistics dengan skor 0,247 begitupun  $p$ -value skor 0,805. Hal ini dikarenakan nilai  $p$ -value tidak sesuai ketentuan dengan skor 0,805 yang dimana melebihi dari ambang 0,05, Maka hipotesis H4 yaitu EU  $\rightarrow$  US dari penelitian ini ditolak.

#### **H5: Ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Mengacu pada hasil uji hipotesis H5 yaitu T  $\rightarrow$  US, terungkap nilai  $t$ -statistics 1.995  $> 1,96$  dan  $p$ -value 0,046  $< 0,05$ . Dari data ini dinyatakan bahwa hipotesis H5 penelitian ini diterima karena telah memenuhi syarat. Aplikasi Viu informasi dan isi tepat waktu dan terkini dengan contoh yaitu mengirim notifikasi dengan waktu yang sebenarnya (*real time*) kepada pengguna ketika ada pembaruan episode serta aplikasi Viu juga selalu memberikan video yang sesuai dengan perkembangan industri terkini, hal ini memungkinkan membuat Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **H6: Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Sejalan dengan perolehan pengujian pada Smart-PLS 4 hasil dari H6 dalam studi ini yaitu SQ  $\rightarrow$  US, terlihat skor  $t$ -statistics yaitu 2,620 dan  $p$ -value yaitu 0,009. Maka dari itu diartikan bahwa nilai  $t$ -statistics lebih dari 1,96 dan  $p$ -value nya kurang dari 0,05 telah memenuhi syarat yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari kualitas sistem bagi kepuasan pengguna. Penelitian dengan H6 diindikasikan dapat diterima. Hasil dari kuesioner memperlihatkan kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan bagi kepuasan pengguna yang dimana kemungkinan alasannya yaitu aplikasi viu melakukan *update* secara berkala, dan tidak membuat pengguna menunggu lama dalam merespon perintah, diiringi dengan fitur keamanan dari aplikasi Viu yang cukup melindungi data pribadi pengguna.

#### **H7: Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Pada penelitian ini terdapat hipotesis 7 yang dimana IQ  $\rightarrow$  US dinyatakan diterima dengan pemenuhan syarat yang dimana nilai  $p$ -value nya  $0,015 < 0,05$  dan nilai  $t$ -statistics yaitu 2,431 diambang batas  $t$ -tabel (tingkat signifikansi sebesar 5% yaitu nilai 1,96) dari hal ini menunjukkan pengaruh signifikan antara kualitas informasi bagi variabel kepuasan penggunaan. Kualitas informasi mempengaruhi bagi kepuasan pengguna dimungkinkan karena Viu memberikan informasi yang kekinian dan juga *credible*.

## **H8: Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu.**

Setelah peneliti melakukan pengujian pada Smart-PLS didapatkan bahwa H8 yaitu kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Viu dinyatakan tidak diterima atau ditolak. Alasannya pada tabel 13 didapatkan SEQ -> US bahwa nilai *t-statistics* yaitu 1,009 kurang dari ambang batas syarat > 1,96 (*t-tabel* dengan tingkat signifikansi sebesar 5%) dan juga nilai *p-value* yang berada di skor 0,313 melebihi ambang batas syarat yaitu < 0,05. Maka hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

## **5 Kesimpulan**

Pada tahap pengujian hipotesis di dapatkan hasil analisis data yaitu bahwa dari delapan hipotesis yang peneliti usulkan terdapat lima hipotesis yang diterima yaitu H1, H3, H5, H6, dan H7 sementara sisa tiga hipotesis lainnya H2, H4, dan H8 dinyatakan tidak diterima atau ditolak. Variabel yang diterima yaitu isi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, terakhir kualitas informasi yang terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara akurasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## **Referensi**

- [1] R. Pahlevi, "Bukan Netflix, Penonton Drakor Indonesia Paling Banyak Nonton Lewat Platform Ini," Databoks.Katadata.Co.Id. Accessed: Jul. 09, 2024. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/23/bukan-netflix-penonton-drakor-indonesia-paling-banyak-nonton-lewat-platform-ini>
- [2] A. Khusna, D. Ridwandono, and A. Pratama, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 152–161, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i2.299.
- [3] D. N. G. Putra and S. T. Raharjo, "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 10, no. 6, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [4] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," *Jeisbi*, vol. 04, no. 03, pp. 9–20, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54230>
- [5] Hengky and Satrianansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E–Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 5, p. 1487, Oct. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i5.4906.
- [6] W. Rezalina, F. N. Salisah, Angraini, and M. R. Munzir, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 117–128, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/3950>
- [7] I. Fitriana, D. Singasatia, and I. Kaniawulan, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean," *sudo J. Tek. Inform.*, vol. 2, no. 3, pp. 96–110, 2023, doi: 10.56211/sudo.v2i3.324.
- [8] E. Wicaksono, E. M. Safitri, M. A. S. Anam, and R. A. Bimantara, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Pendekatan Metode Delone-Mclean," in <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2023, pp. 394–402. doi: 10.33005/sitasi.v3i1.613.
- [9] A. S. Utami, H. Z. Dian, and S. Rahayu, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean,” 2022. doi: 10.51519/journalcisa.v3i2.163.
- [10] D. S. Putra and M. A. Darmawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 78–85, 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [11] M. R. Febriyata and F. Yunita, “Penerapan Metode Pieces Framework pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi E-Book Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir,” *J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 6, pp. 421–431, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/252>
- [12] N. A. Nopitasari and D. F. Suyatno, “Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean,” *JEISBI*, vol. 04, no. 3, pp. 9–24, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54177>
- [13] D. Harmutika, M. Rahmawita, N. E. Rozanda, and Zarnelly, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 2, pp. 472–482, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i2.38876.
- [14] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean,” 2023.
- [15] Y. A. Dewi, S. Imanirubiarko, D. M. Simbolon, M. Tubagus, and T. W. Nurdiani, “The Application of Delon and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications,” *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 20–25, Dec. 2023, doi: 10.57152/malcom.v4i1.977.
- [16] S. Nurhayati, A. Guntara, and I. Fadil, “Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang,” 2024. [Online]. Available: <https://journal.fkom.uniku.ac.id/ilkom>
- [17] S. Wulandari, M. R. Munzir, N. E. Rozanda, and Zarnelly, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean,” *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 2, pp. 740–756, 2024, doi: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v13i2.4035>.
- [18] P. C. Susanto, D. U. Arini, L. Yuntina, J. Panatap, Soehaditama, and Nuraeni, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- [19] Nuralim, M. S. Rizky, and A. Yani, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dalam Mengatasi Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia,” *Neraca Manajemen, Ekon.*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.8734/mnmae.v1i2.359.
- [20] Statista, “Market share of mobile operating systems in Indonesia from January 2020 to May 2024.” Accessed: Sep. 10, 2024. [Online]. Available: <https://www.statista.com/statistics/26220%0A5/market-share-held-by-mobile-%0Aoperating->  
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

systems-in-indonesia%0A

- [21] S. Nurhalizah, G. Kholijah, and Z. Gusmanely, “Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 6, no. 2, p. 125, Apr. 2024, doi: 10.13057/ijas.v6i2.78921.
- [22] Yuhana, D. Setiawan, and P. E. P. Utomo, “Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp77-87.
- [23] A. W. Saputro and H. Oetomo, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-loyalty dengan Brand Image dan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 11, no. 2, pp. 203–212, Jun. 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i2.1750.
- [24] S. P. Jesica, S. Pranata, and C. Lukita, “Pengaruh Efektivitas Iklan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Instan LEMONILO,” *J. Witana*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2023, [Online]. Available: <https://jurnalwitana.com/index.php/jw/article/view/3>
- [25] T. Yuliantini and Suryatiningsih, “Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan,” *J. Sos. dan Hum.*, vol. 6, no. 2, pp. 104–120, 2021, doi: 10.47313/pjsh.v6i2.1255.