

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WETV DI DKI
JAKARTA**

**RENATA YULIYANI
1702520028**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF WETV
APPLICATION IN DKI Jakarta**

RENATA YULIYANI

1702520028



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain an Applied Bachelor's degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED BACHELOR PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si
NIP/NIDK : 197206171999031001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE,MM
NIP/NIDK : 198103222023212013
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II


Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Renata Yuliyani
No. Registrasi : 1702520028
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi WeTV Di DKI Jakarta

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 27 Juni 2024

Dosen Pembimbing I


Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si
197206171999031001

Dosen Pembimbing II




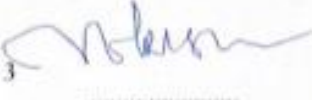



Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE,MM
198103222023212013

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pemasaran Digital


Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D
NIP.197412212008121001

1. Formulir Harus Diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab			
Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<u>Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.</u>			
NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP 198702092015042001 (Ketua Sidang)		15 Juli 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 19308272020122024 (Penguji 1)		15 Juli 2024
3	Nofriska Krissanya, MBA NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		15 Juli 2024
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si NIP. 197206171999031001 (Pembimbing 1)		16 Juli 2024
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP 198103222023212013 (Pembimbing 2)		16 Juli 2024
Nama	: Renata Yuliyani		
No. Registrasi	: 1702520028		
Program Studi	: Sarjana Terapan Pemasaran Digital		
Tanggal Lulus	: 05 Juli 2024		

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Renata Yuliyani

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Renata Yuliyani
NIM : 1702520028
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : renatayuliyani22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WeTV di Jakarta"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2025

Penulis

Renata Yuliyani

ABSTRAK

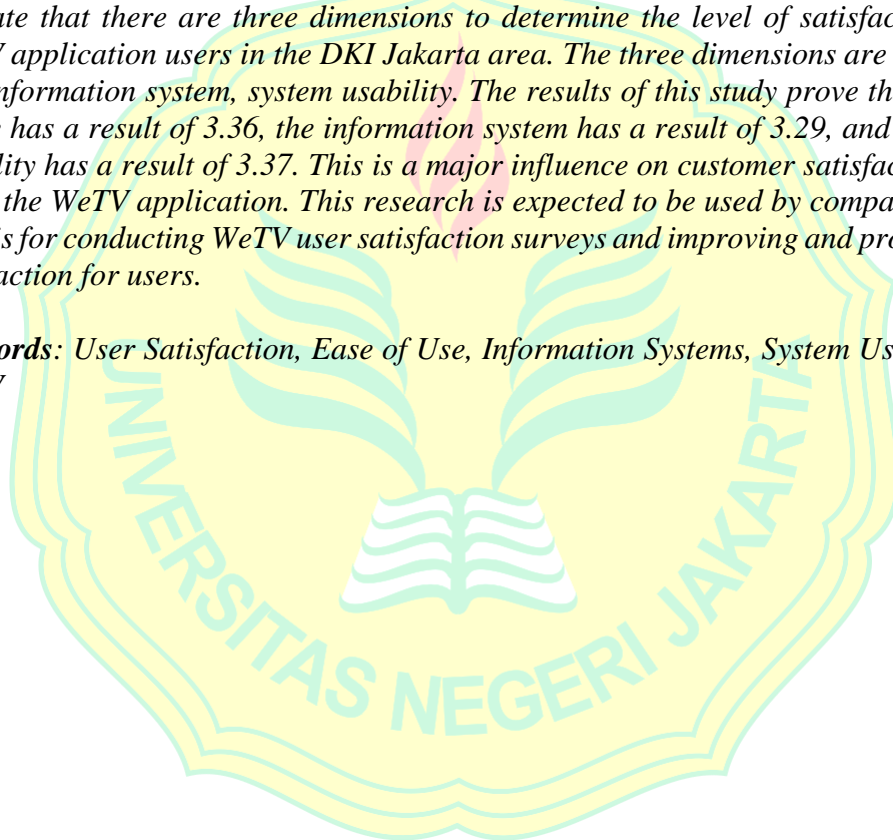
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling* dan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form* secara online melalui berbagai *platform* media sosial WeTV di wilayah DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini meliputi individu yang sedang atau pernah menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini memiliki kriteria yaitu berdomisili di wilayah DKI Jakarta, berusia 17-50 tahun dan pengguna aplikasi WeTV atau pernah menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai uji instrumen. Penelitian ini menggunakan empat teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, uji t, uji *mean*, uji standar deviasi yang digunakan untuk mengolah data melalui *software* SPSS 29. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di wilayah DKI Jakarta. Ketiga dimensi tersebut adalah kemudahan penggunaan, sistem informasi, kegunaan sistem. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan memiliki hasil 3,36, sistem informasi memiliki hasil 3,29, dan kegunaan sistem memiliki hasil 3,37. Hal ini menjadi pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar untuk melakukan survei kepuasan pengguna WeTV dan meningkatkan serta memberikan kepuasan bagi pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan, Sistem Informasi, Kegunaan Sistem, WeTV

ABSTRACT

This study aims to determine the satisfaction of WeTV application users in DKI Jakarta. This research uses a quantitative approach with a purposive sampling method and distributes questionnaires using google forms online through various WeTV social media platforms in the DKI Jakarta area. The population in this study includes individuals who are or have used the WeTV application. This study has criteria, namely domiciled in the DKI Jakarta area, aged 17-50 years and users of the WeTV application or have used the WeTV application. This study uses validity and reliability tests as instrument tests. This study uses four data analysis techniques, namely descriptive analysis, t test, mean test, standard deviation test which are used to process data through SPSS 29 software. The results of this study indicate that there are three dimensions to determine the level of satisfaction of WeTV application users in the DKI Jakarta area. The three dimensions are ease of use, information system, system usability. The results of this study prove that ease of use has a result of 3.36, the information system has a result of 3.29, and system usability has a result of 3.37. This is a major influence on customer satisfaction in using the WeTV application. This research is expected to be used by companies as a basis for conducting WeTV user satisfaction surveys and improving and providing satisfaction for users.

Keywords: *User Satisfaction, Ease of Use, Information Systems, System Usability, WeTV*



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi WeTV Di DKI Jakarta”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memnuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan saran dari berbagi pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini penulis berterima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si dan Terrylina Arvita Monoarfa, SE., MM selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Dosen – dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis yaitu ayahnda Sudarsono dan juga ibunda Neng Sunengsih yang senantiasa terus mmendoakan penulis dan memberikan dukungan moral, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
6. Risa Setianah dan Firmansyah selaku kakak penulis yang selalu

memberikan support dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Sahabat saya Cindy Prisilla, Jihan Salsabila, Mutiara Yuliani, dan Najwa Putri yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Tidak lupa kepada teman – teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.



DAFTAR ISI

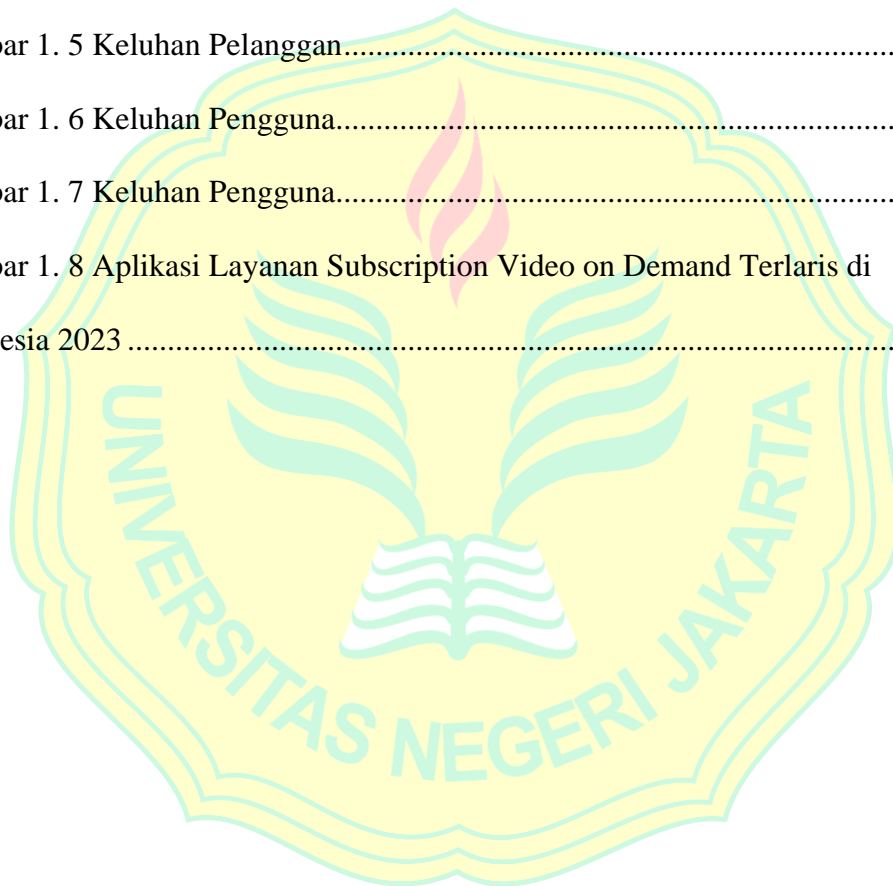
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15

1.	Kepuasan Pengguna	15
2.	Indikator Kepuasan Pengguna.....	17
3.	Dimensi Kepuasan Pengguna.....	20
B.	Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	27
B.	Desain Penelitian.....	27
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	28
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.	Definisi Operasional Variabel.....	30
2.	Instrumen Penelitian.....	31
3.	Uji Instrumen Penelitian	34
E.	Teknik Analisis Data.....	36
1.	Analisis Deskriptif	36
2.	Uji <i>Mean</i>	37
3.	Uji T	39
4.	Uji Standar Deviasi	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41

A. Deskripsi Data.....	41
B. Hasil Instrumen	45
C. Hasil Analisis Deskriptif	47
D. Hasil Uji Mean	58
E. Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	62
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Implikasi.....	73
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
D. Rekomendasi Penelitian Selajutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN.....	84
HASIL TURNITIN	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Teknologi di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Alasan Utama Masyarakat Indonesia Menggunakan Internet 2023...	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna.....	7
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna.....	8
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan.....	9
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna.....	9
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna.....	10
Gambar 1. 8 Aplikasi Layanan Subscription Video on Demand Terlaris di Indonesia 2023	11



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kuesioner Pra Riset	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Table 3. 1 Skala Likert Penelitian Pernyataan	30
Table 3. 2 Instrumen Penelitian	31
Table 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel	37
Table 3. 4 Skala Interval Mean	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi Kemudahan Pengguna.....	48
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi Sistem Informasi	51
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Sistem.....	54
Tabel 4. 11 Uji Mean Dimensi Kemudahan Pengguna.....	59
Tabel 4. 12 Uji Mean Dimensi Sistem Informasi	60
Tabel 4. 13 Uji Mean Dimensi Kegunaan Sistem.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	63
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	66
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Deviasi dan T Value	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Penelitian.....	90
Lampiran 3 Hasil Instrument Penelitian	93

