

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION TO USE* MELALUI MEDIASI *ATTITUDE TOWARDS USE* PADA APLIKASI NETFLIX

NUR ALFIANTI

1707621004



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**THE INFLUENCE OF PERFORMANCE EXPECTANCY AND
EFFORT EXPECTANCY ON CONTINUANCE INTENTION TO
USE THROUGH MEDIATION ATTITUDE TOWARDS USE ON
THE NETFLIX APPLICATION**

NUR ALFIANTI

1707621004



**This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a
Bachelor of Education degree at the Faculty of Economics and
Business, State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAMME

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Nur Alfianti, 1707621004, Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use* melalui Mediasi *Attitude Towards Use* pada Aplikasi Netflix. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini untuk melihat pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use* melalui mediasi *Attitude Towards Use* pada aplikasi Netflix. Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang tergolong dalam Generasi Z (Gen Z) yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dan merupakan pengguna aktif aplikasi streaming digital Netflix. Gen Z atau Generasi Z yang digunakan di Indonesia berawal dari tahun 1997 hingga 2012 berdasarkan data resmi yang ditetapkan Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia. Ukuran sampel yang disarankan untuk penelitian ini adalah sekitar 400 responden guna memastikan hasil penelitian dapat merepresentasikan populasi dengan tingkat kepercayaan yang memadai. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS), yang dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian didapatkan bahwa *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* (CITU). *Effort Expectancy* (EE) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* (CITU). *Attitude Towards Use* (ATU) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* (CITU). *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Use* (ATU). *Effort Expectancy* (EE) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Use* (ATU). *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* (CITU) melalui *Attitude Towards Use* (ATU). Dan *Effort Expectancy* (EE) memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* (CITU) melalui *Attitude Towards Use* (ATU).

Kata kunci: *Performance Expectancy; Effort Expectancy; Continuance Intention to Use; Attitude Towards Use; Netflix.*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

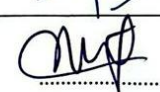
Nur Alfianti, 1707621004, The Influence Of Performance Expectancy And Effort Expectancy On Continuance Intention To Use Through Mediation Attitude Towards Use On The Netflix Application. Thesis, Jakarta: Bachelor of Business Education Study Programme, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

This study aims to examine the influence of Performance Expectancy and Effort Expectancy on Continuance Intention to Use Through Attitude Towards Use Mediation on the Netflix Application. The population in this study are individuals belonging to Generation Z (Gen Z) who live in the Greater Jakarta area and are active users of the Netflix digital streaming application. Gen Z or Generation Z used in Indonesia began from 1997 to 2012 based on official data set by the Indonesian Central Statistics Agency (BPS). The recommended sample size for this study is around 400 respondents to ensure that the research results can represent the population with an adequate level of confidence. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) data analysis techniques with the Partial Least Square (PLS) approach, which is analyzed using SmartPLS software version 4. The results of the study found that Performance Expectancy (PE) has a positive and significant influence on Continuance Intention to Use (CITU). Effort Expectancy (EE) has a positive and significant influence on Continuance Intention to Use (CITU). Attitude Towards Use (ATU) has a positive and significant effect on Continuance Intention to Use (CITU). Performance Expectancy (PE) has a positive and significant effect on Attitude Towards Use (ATU). Effort Expectancy (EE) has a positive and significant effect on Attitude Towards Use (ATU). Performance Expectancy (PE) has a significant indirect effect on Continuance Intention to Use (CITU) through Attitude Towards Use (ATU). Effort Expectancy (EE) has a significant indirect effect on Continuance Intention to Use (CITU) through Attitude Towards Use (ATU).

Keywords: *Performance Expectancy; Effort Expectancy; Continuance Intention to Use; Attitude Towards Use; Netflix*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		08/2015 /08
2	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Penguji 1)		07/2015 /08
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		06/2015 /08
4	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Pembimbing 1)		07/2015 /08
5	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Pembimbing 2)		07/2015 /08
Nama : Nur Alfianti No. Registrasi : 1707621004 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 17 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi yang lain.
2. Skripsi ini dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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 diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 05 Agustus 2025



Nur Alfianti

NIM. 1707621004

LEMBAR 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 : Nur Alfianti
NIM : 1707621004
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : alfianti612@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 :

Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use* melalui Mediasi *Attitude Towards Use* pada Aplikasi Netflix

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, 07 Agustus 2025

Penulis

Nur Alfianti
1707621004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yaitu penelitian skripsi. Penelitian skripsi saya berjudul **Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use* melalui Mediasi *Attitude Towards Use* pada Aplikasi Netflix**. Tujuan dari penyusunan penelitian skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penyusunan naskah skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M. M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph. D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran dan arahan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M. Han. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan saran dan arahan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi dan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Dita Puruwita, S. Pd., M. Si., Ph. D. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing serta memberikan arahan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Dosen-Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah mengajarkan serta memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tuaku, Ayahanda Ruslan dan Ibunda Fitriah, serta keluarga besar yang sangat berperan penting dalam menyelesaikan perkuliahan ini,

yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, motivasi, dan segalanya dari masa awal perkuliahan hingga masa akhir perkuliahan.

7. Keluarga babayo (Frisca, Ferdila, Felisha, Fildzah, Ghina, Kinan, Irham, Rangga, Alvin, Arya, Mahesa, Adefa, Filipi, Reza, Fajar, Berliansyah) selaku sahabat sekaligus keluarga di kampus yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan segala bantuan dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
8. Rossa, Alicia, Diva, Ravi, Raymond, Ilham, Lutfi, Dava, Ferdi, Rama, Aflah, Abiyu, Supit, Rafi Fauzan, dan Syahrin selaku sahabat sekaligus keluarga di kampus yang selalu menemani, memberikan arahan dan dukungan, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Giffary, Aleisya, Sela, Dinda, Silvia, Andi, dan Rifqi selaku sahabat sekaligus keluarga di kampus yang selalu menemani, memberikan dukungan, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Izza, Lhika, Caca, Witanti, Anto, Dani, Oci, Ridho, dan Afif selaku sahabat sekaligus keluarga di kampus yang selalu menemani, memberikan dukungan, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga BPH BEM FEB 2024-2025 yang selalu menemani, memberikan arahan dan dukungan, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Audi, Dina, dan Riri selaku sahabat sekaligus sepupu yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan segala bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman S1 Pendidikan Bisnis Angkatan 2021, yang senantiasa memberikan dukungan, saran, dan segala bantuan selama masa perkuliahan.
14. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan arahan dan dukungan demi keberhasilan penyusunan skripsi ini.
15. Seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa disebutkan namanya, terima kasih pernah menemani penulis dari masa awal perkuliahan dan memberikan trauma bertepatan saat proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan. Terima

kasih telah menjadi motivasi bagi peneliti untuk membuktikan bahwa peneliti akan menjadi pribadi yang lebih baik dan terus maju, serta dapat menyelesaikan studi ini tepat waktu sebanyak apapun rintangannya.

16. Untuk diri saya sendiri Nur Alfianti, terima kasih telah kuat dan bertahan sampai detik ini, walaupun seringkali ingin menyerah dan merasa putus asa. Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri karena sudah bertanggungjawab menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih sudah berjuang menjadi yang baik, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk dijadikan masukan bagi penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk memperluas pengetahuan serta wawasan.

Jakarta, 10 Juli 2025

Nur Alfianti

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung	15
2.1.1 UTAUT (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>)	15
2.1.2 <i>Continuance Intention to Use</i>	17
2.1.3 <i>Performance Expectancy</i>	21
2.1.4 <i>Effort Expectancy</i>	26
2.1.5 <i>Attitude Towards Use</i>	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36

2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	45
2.3.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	45
2.3.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> ..	48
2.3.3 Pengaruh <i>Attitude Towards Use</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	51
2.3.4 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Towards Use</i> ...	54
2.3.5 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Towards Use</i>	57
2.3.6 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> melalui <i>Attitude Towards Use</i>	60
2.3.7 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> melalui <i>Attitude Towards Use</i>	62
2.4 Kerangka Konseptual	63
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
3.2 Desain Penelitian.....	65
3.2.1 Metode Penelitian	65
3.3 Populasi dan Sampel	66
3.3.1 Populasi.....	66
3.3.2 Sampel.....	67
3.4 Pengembangan Instrumen.....	69
3.4.1 <i>Performance Expectancy</i>	69
3.4.2 <i>Effort Expectancy</i>	71
3.4.3 <i>Attitude Towards Use</i>	73
3.4.4 <i>Continuance Intention to Use</i>	75

3.5	Teknik Pengumpulan Data	77
3.6	Teknik Analisis Data	79
3.6.1	Analisis Data Deskriptif.....	80
3.6.2	Analisis Data Statistik	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		90
4.1	Deskripsi Data.....	90
4.1.1	Deskripsi Profil Responden	90
4.2	Hasil	94
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	94
4.2.2	Analisis <i>Outer Model</i>	101
4.2.3	Analisis <i>Inner Model</i>	108
4.2.4	Uji Hipotesis	112
4.3	Pembahasan.....	121
4.3.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada Aplikasi Netflix	121
4.3.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada Aplikasi Netflix.....	123
4.3.3	Pengaruh <i>Attitude Towards Use</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada Aplikasi Netflix	125
4.3.4	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Towards Use</i> pada Aplikasi Netflix.....	127
4.3.5	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Towards Use</i> pada Aplikasi Netflix.....	129
4.3.6	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> melalui Mediasi <i>Attitude Towards Use</i> pada Aplikasi Netflix	131

4.3.7 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> melalui Mediasi <i>Attitude Towards Use</i> pada Aplikasi Netflix	133
BAB V PENUTUP	136
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Implikasi Penelitian.....	138
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	138
5.2.2 Implikasi Praktis	139
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	141
5.4 Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....	157
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	176



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Data Aplikasi Video On Demand Favorit Masyarakat Indonesia	3
Gambar 1.3 Data Jumlah Pengguna Aplikasi Netflix (Q2 2021-Q2 2022).....	4
Gambar 1.4 Platform Streaming Pilihan Gen Z Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	63
Gambar 4. 1 Path Diagram.....	102



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian.....	64
Tabel 3. 2 Instrumen Pengembangan Variabel Performance Expectancy	70
Tabel 3. 3 Instrumen Pengembangan Variabel Effort Expectancy	72
Tabel 3. 4 Instrumen Pengembangan Variabel Attitude Towards Use	74
Tabel 3. 5 Instrumen Pengembangan Variabel Continuance Intention to Use	75
Tabel 3. 6 Skor Skala Likert Type.....	79
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Domisili	91
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	93
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Performance Expectancy.....	94
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Effort Expectancy</i>	96
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Attitude Towards Use	98
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Continuance Intention to Use.....	99
Tabel 4. 11 Outer Loadings	103
Tabel 4. 12 Average Variance Extracted (AVE)	104
Tabel 4. 13 Fornell Larcker Criterion	105
Tabel 4. 14 Cross Loadings.....	106
Tabel 4. 15 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	108
Tabel 4. 16 Hasil Nilai R-Square (R^2).....	109
Tabel 4. 17 Hasil Nilai Predictive Relevance (Q^2).....	110
Tabel 4. 18 Hasil Nilai F-Square (f^2)	111
Tabel 4. 19 Nilai Goodness of Fit (GoF).....	112
Tabel 4. 20 Tabel Path Coefficient	113
Tabel 4. 21 Hasil Uji Spesific Indirect Effects.....	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....	157
Lampiran 2. Tabel Profil Responden.....	162
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Responden.....	164
Lampiran 4. Hasil Uji SmartPLS 4.0	168
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	172
Lampiran 6. Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan.....	173
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Sidang Skripsi	174
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	175

