

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, MELALUI *SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PADA APLIKASI VIU

MULIA WARAHMA

1710622099



Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Digital Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

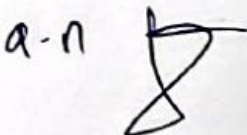
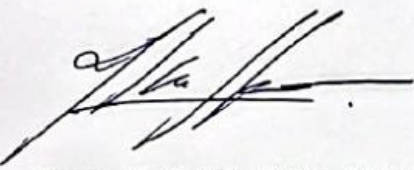
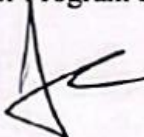
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SIDANG SKRIPSI	
Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
	
<u>Dr. Munawaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197503302008122002	<u>Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom</u> NIP. 197705232024061001
Mengetahui, Koordinator Program Studi Bisnis Digital	
	
<u>Dr. Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003	
Nama : Mulia Warahma No. Registrasi : 1710622099 Program Studi : S1 Bisnis Digital	

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mulia Warahma

NIM : 1710622099

Program Studi : S1 Bisnis Digital

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila ditemukan hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke at the end.

Mulia Warahma

ABSTRAK

Mulia Warahma. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment Melalui Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pada Aplikasi Viu. Skripsi, Jakarta. Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* melalui *Satisfaction*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan pengguna aktif aplikasi Viu dari tahun 2023 hingga 2025 ditengah adanya peningkatan pertumbuhan industri OTT. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian dilakukan di Indonesia dengan sampel responden sebanyak 200 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *online*. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, dan analisis inferensial meliputi evaluasi outer model, evaluasi inner model, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*, yang selanjutnya berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*. *Satisfaction* terbukti memediasi penuh pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention*, sementara pengaruh langsung keduanya terhadap *Continuance Intention* tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Satisfaction* berperan sebagai mediator penuh antara *Perceived Usefulness* serta *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention*, sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor kunci untuk mendorong niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis dalam meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi Viu dimasa mendatang.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Satisfaction, Continuance Intention*

ABSTRACT

Mulia Warahma. The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment, Mediated by Satisfaction, on Continuance Intention for the Viu App. Thesis, Jakarta. Digital Business Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta 2026.

This thesis, titled “The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment on Continuance Intention via Satisfaction in the Viu App,” aims to determine the influence of perceived usefulness and perceived enjoyment on continuance intention via satisfaction. This study was motivated by the decline in active users of the Viu app from 2023 to 2025 amid the growing OTT industry. The research method used in this study is quantitative. The study was conducted in Indonesia with a sample of 200 respondents. Data were collected using an online questionnaire. The data were analyzed using descriptive analysis and inferential analysis, including outer model evaluation, inner model evaluation, and hypothesis testing. The results indicate that Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment have a significant effect on Satisfaction, which in turn has a significant effect on Continuance Intention. Satisfaction was found to fully mediate the effects of Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment on Continuance Intention, while the direct effects of both variables on Continuance Intention were not significant. Based on these results, it can be concluded that Satisfaction acts as a full mediator between Perceived Usefulness and Perceived Enjoyment and Continuance Intention; thus, user satisfaction is a key factor in driving the intention to continue using the product. This study is expected to be useful both theoretically and practically in improving satisfaction and sustaining the use of the Viu app in the future.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Satisfaction, Continuance Intention

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan sebagai ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang selama perjalanan penyusunan skripsi ini. Teruntuk:

1. Kedua orang tua tercinta. Mamah dan bapak yang selalu memberikan kasih sayang tanpa batas, doa yang tidak pernah putus, serta dukungan yang ada dalam setiap Langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kesabaran dan kepercayaan yang telah diberikan. Skripsi ini menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih saya atas semua yang mamah sama bapak lakukan.
2. Kakak dan adik saya. Kakak Muhammad Chandra Aditya yang selalu mendukung saya selama ini terima kasih banyak atas semua kalimat baik yang selalu diucapkan, atas semua hal-hal baik yang telah dilakukan demi penulis. Serta adik tercinta Angelina Zahra yang selalu menghibur dengan berbagai cara nya selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu dan bapak dosen pembimbing. Terkhusus, ibu Munawaroh dan bapak Fauzan Fadlullah yang dengan kesabaran penuh telah memberikan arahan, ilmu, dan kritik serta saran yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak atas waktu dan dedikasi yang telah diberikan
4. Teman teman SMA. Terkhusus Nadya Arya Maulida, Wianda Vinka Virgie, dan Wulan Putri Chantika terima kasih banyak telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan semangat ditengah proses yang tidak selalu mudah.
5. Teman teman di perkuliahan. Terkhusus Desma Noor Puri, dan Zafirah Sabrina. Terima kasih banyak selalu menemani saya dari awal masa PKKMB hingga saat penulisan skripsi ini, terima kasih telah memberikan semangat yang besar bagi saya, telah berbagi banyak canda, tawa, dan air mata sedih yang dihadapi selama ini. Terima kasih karena selalu hadir, saling menguatkan, dan mengingatkan saya bahwa tidak pernah benar-benar menjalani perjalanan ini sendirian. Terima kasih membuat perjalanan ini terasa sedikit lebih ringan dan penuh kenangan.
6. Teman-teman lainnya seperti Yazid Naufal, Daniel, server discord “Temon”, dan grup discord “waduh”. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. terima kasih atas setiap dukungan, candaan, obrolan,

dan kebersamaan yang secara tidak langsung membuat hari-hari selama penyusunan skripsi ini terasa lebih ringan. Kehadiran kalian memberikan warna dan semangat ditengah berbagai tantangan yang dihadapi.

7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam bentuk apapun hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Mulia Warahma. Terima kasih telah memilih untuk tetap bertahan disetiap harinya, meskipun ada banyak hari yang sangat terasa berat. Terima kasih telah terus berusaha dan mengusahakan diri ini, selalu bangkit setiap kali merasa lelah, dan tidak menyerah hingga akhirnya mampu menyelesaikan perjalanan yang satu ini.

“Dunia boleh saja menahanku kupunya doa Ibu”

– Tapi by Perunggu



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat teoritis	11
1.4.2 Manfaat praktis	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Grand Theory.....	13
2.1.1 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	13
2.2 Teori Pendukung.....	14
2.2.1 <i>Continuance Intention</i>	14
2.2.2 <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.2.3 <i>Perceived Enjoyment</i>	16
2.2.4 <i>Satisfaction</i>	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Novelty	23
2.5 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	23
2.5.1 <i>Perceived Usefulness dan Continuance Intention</i>	23

2.5.2 <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i>	24
2.5.3 <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Continuance Intention</i>	25
2.5.4 <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Satisfaction</i>	25
2.5.5 <i>Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i>	26
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.1.1 Waktu	29
3.1.2 Tempat Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Pengembangan Instrumen	32
3.4.1 Definisi Konseptual	32
3.4.2 Definisi Operasional	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Analisis Deskriptif	36
3.6.2 Model Pengukuran (<i>Average Variance Extracted Model</i>)	37
3.6.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	39
3.6.4 Uji Hipotesis	43
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Profil Viu	44
4.1.2 Posisi Viu di Pasar <i>Streaming</i> Indonesia	45
4.2 Deskripsi Data	46
4.2.2 Profil Responden	50
4.3 Hasil Penelitian	51

4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
B. <i>Composite Reliability</i>	60
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
4.3.3 Uji Hipotesis.....	66
4.4 Pembahasan.....	68
4.4.1 Uji Hipotesis.....	68
4.5 Perancangan <i>Prototipe</i> Aplikasi.....	74
BAB V	79
PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi	80
5.3 Keterbatasan Penelitian	81
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Pola Konsumsi Hiburan Berdasarkan Generasi	3
Gambar 1. 2 Persentase Pengguna Aktif Viu 2023-2025	4
Gambar 1. 3 OTT Platform Awareness di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Rating platform Netflix dan Viu	5
Gambar 2. 1 Expectation-Confirmation-Model.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Perancangan Prototipe Aplikasi Fitur 1.....	74
Gambar 4. 2 Perancangan Prototipe Aplikasi Fitur 2.....	76
Gambar 4. 3 Perancangan Prototipe Aplikasi Fitur 3.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Instrumen penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Skala likert.....	36
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	50
Tabel 4. 2 Outer Loading.....	52
Tabel 4. 3 Average Variance Extracted (AVE).....	54
Tabel 4. 4 Fornell-Larcker	55
Tabel 4. 5 Cross Loading Factor	57
Tabel 4. 6 Cronbach's Alpha.....	59
Tabel 4. 7 Composite Reliability.....	60
Tabel 4. 8 R-Square	62
Tabel 4. 9 Effect Size.....	63
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis Direct Effect.....	66
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis Indirect Effect.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Alur Penelitian	90
Lampiran 2 Butir pernyataan	91

