

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
CONTINUANCE INTENTION PENGGUNA VIDIO.COM:
INTEGRASI *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM)
DAN *PERCEIVED ENJOYMENT***

MAHESWARI PUTRI KARIMA

1705622014



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini Disusun sebagai salah satu Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

**FACTORS INFLUENCING THE CONTINUANCE INTENTION
OF VIDIO.COM USERS: AN INTEGRATION OF THE
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM) AND
PERCEIVED ENJOYMENT**

MAHESWARI PUTRI KARIMA

1705622014



Intelligentia - Dignitas

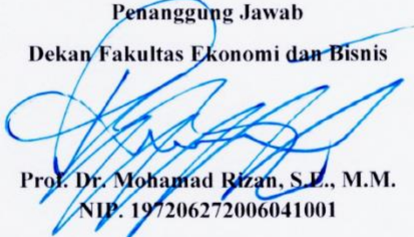
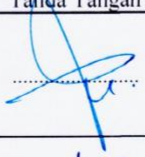
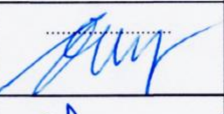
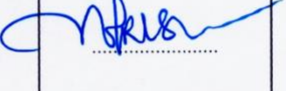
This Undergraduate Thesis is Submitted as a Requirement for Obtaining a
Bachelor of Management Degree at the Faculty of Economics and Business

Universitas Negeri Jakarta

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP.197412021200812001 (Ketua Sidang)		15/04/2026
2	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP.197701112008122003 (Penguji 1)		13/04/2026
3	Prima Andriani, S.E., M.Sc NIP. 199401072024062001 (Penguji 2)		15/04/2026
4	Dr. Osly Usman, S.E., M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		15/04/2026
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP.199111022022032013 (Pembimbing 2)		15/04/2026
Nama : Maheswari Putri Karima No. Registrasi : 1705622014 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 1 April 2026			

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

F072020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Maheswari Putri Karima
NIM : 1705622014
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1-Manajemen
Alamat email : maheswarikarima@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Continuance Intention* Pengguna
Vidio.com: Integrasi *Expectation Confirmation Model* (ECM) Dan *Perceived Enjoyment*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 15 April 2026

Penulis

Maheswari Putri Karima

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Maheswari Putri Karima
TTL : Jakarta, 14 Desember 2003
Jurusan/Fakultas : SI Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan:

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



Maheswari Putri Karima

1705622014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi continuance intention pengguna platform OTT Vidio.com di Kota Administrasi Jakarta dengan mengintegrasikan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan variabel *Perceived Enjoyment*. Unit analisis adalah pengguna aktif Vidio.com di Jakarta yang telah menggunakan platform minimal tiga bulan terakhir. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif berbasis survei dengan melibatkan 250 partisipan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Dari total delapan hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, sebanyak enam hipotesis terbukti didukung secara empiris, sementara dua lainnya tidak terdukung. Temuan utama mengungkapkan bahwa Confirmation memiliki pengaruh yang positif terhadap *Perceived Enjoyment*, *Perceived Usefulness*, serta *Satisfaction*. Adapun *Perceived Enjoyment* secara signifikan membentuk *Satisfaction*, dan *Satisfaction* terbukti menjadi prediktor terkuat yang secara langsung menentukan *Continuance Intention*. Di sisi lain, *Perceived Usefulness* tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap *Satisfaction*, begitu pula *Perceived Enjoyment* yang tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *Continuance Intention*. Rekomendasi yang diberikan adalah agar manajemen Vidio.com berfokus pada peningkatan kualitas konten dan layanan guna memenuhi ekspektasi pengguna serta memperkuat kepuasan sebagai strategi utama retensi pengguna.

Kata Kunci: *Continuance Intention, Expectation Confirmation Model, Perceived Enjoyment, Satisfaction, Vidio.com*

ABSTRACT

This research was designed to examine the determinants of continuance intention among users of Vidio.com, an over-the-top (OTT) streaming platform in Jakarta, by extending the Expectation Confirmation Model (ECM) with the inclusion of Perceived Enjoyment as an additional construct. The unit of analysis comprised active Vidio.com users in Jakarta who had engaged with the platform for a minimum of three months. A quantitative survey approach was employed, involving 250 participants recruited through purposive sampling. Data analysis was conducted using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) facilitated by SmartPLS 4.0. Out of eight hypotheses examined, six received empirical support while two were not substantiated. Key findings revealed that Confirmation exerted a positive and significant influence on Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, and Satisfaction. Furthermore, Perceived Enjoyment was found to significantly shape Satisfaction, which in turn emerged as the most powerful direct predictor of Continuance Intention. Conversely, Perceived Usefulness did not yield a significant direct effect on Satisfaction, and Perceived Enjoyment similarly showed no direct significant impact on Continuance Intention. The study recommends that Vidio.com management prioritize enhancements in content quality and service delivery to align with user expectations, while positioning user satisfaction as the cornerstone of an effective retention strategy.

Keywords: *Continuance Intention, Expectation Confirmation Model, Perceived Enjoyment, Satisfaction, Vidio.com.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Continuance Intention* Pengguna Vidio.com: Integrasi *Expectation Confirmation Model* (ECM) Dan *Perceived Enjoyment*” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas kepemimpinan dan dedikasinya bagi seluruh civitas akademika.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Osly Usman, S.E., M.Bus., selaku Dosen Pembimbing Pertama. Terima kasih, Pak, atas waktu, arahan, dan berbagai pandangan yang Bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan Bapak membantu penulis

untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini hingga akhirnya dapat terselesaikan.

5. Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing Kedua.

Terima kasih atas bimbingan, saran, serta dukungan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik.

6. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman perkuliahan penulis: Nura, Pupa, Diybah, dan Caya, yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan ini serta selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 3 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.1.1 <i>Continuance Intention</i>	14
2.1.2 <i>Satisfaction</i>	18
2.1.3 <i>Confirmation</i>	21
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	25
2.1.5 <i>Perceived Enjoyment</i>	29

2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Enjoyment</i>	33
2.2.2	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	35
2.2.3	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	38
2.2.4	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	40
2.2.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	42
2.2.6	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	44
2.2.7	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	46
2.2.8	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	49
2.2.9	Kerangka Teori Penelitian	51
BAB 3	METODE PENELITIAN	55
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	55
3.1.1	Waktu Penelitian	55
3.1.2	Tempat Penelitian	55
3.2	Desain Penelitian	56
3.3	Populasi dan Sampel	57
3.3.1	Populasi	57
3.3.2	Sampel	58
3.4	Pengembangan Instrumen	59
3.4.1	<i>Continuance Intention</i>	60
3.4.2	<i>Satisfaction</i>	61
3.4.3	<i>Confirmation</i>	62
3.4.4	<i>Perceived Usefulness</i>	64

3.4.5	<i>Perceived Enjoyment</i>	65
3.5	Teknik Pengumpulan Data	67
3.6	Teknik Analisis Data	68
3.6.1	Analisis Deskriptif	70
3.6.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
3.6.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3.6.4	Uji Hipotesis	78
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Deskripsi Data	79
4.1.1	Karakteristik Demografis Responden	79
4.1.2	Perilaku Penggunaan Vidio.com	83
4.1.3	Analisis Deskriptif	86
4.2	Hasil Analisis SEM-PLS	96
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	96
4.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	106
4.2.3	Uji Hipotesis	111
4.3	Pembahasan	113
4.3.1	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Enjoyment</i> (H1)	113
4.3.2	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (H2)	116
4.3.3	Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H3)	119
4.3.4	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H4)	121
4.3.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> (H5)	125

4.3.6	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H6)	127
4.3.7	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> (H7)	130
4.3.8	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> (H8).....	132
BAB V PENUTUP.....		135
5.1	Kesimpulan.....	135
5.2	Implikasi.....	138
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	138
5.2.2	Implikasi Praktis.....	140
5.3	Keterbatasan Penelitian	142
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	143
DAFTAR PUSTAKA.....		145
LAMPIRAN.....		154

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Vidio	2
Tabel 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Vidio	4
Tabel 2. 2 Matriks Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 3. 1 Instrumen <i>Continuance Intention</i>	61
Tabel 3. 2 Instrumen <i>Satisfaction</i>	62
Tabel 3. 3 Instrumen <i>Confirmation</i>	63
Tabel 3. 4 Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	65
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Perceived Enjoyment</i>	66
Tabel 3. 6 Skor Skala Likert	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden	80
Tabel 4. 2 Perilaku Penggunaan Vidio.com.....	83
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Confirmation</i>	86
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	89
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	90
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	92
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Continuance Intention</i>	94
Tabel 4. 8 Hasil <i>Outer Loading</i>	98
Tabel 4. 9 Hasil <i>Outer Loading</i> dan AVE	100
Tabel 4. 10 <i>Cross Loading</i>	102
Tabel 4. 11 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	103
Tabel 4. 12 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	104
Tabel 4. 13 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	105

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)	107
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	108
Tabel 4. 16 Hasil Relevansi Prediktif (Q^2).....	110
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....	52
Gambar 4. 1 Diagram Akhir Outer Model.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pra-Survei Penelitian	154
Lampiran 2: Hasil Pilot Test	155
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	156
Lampiran 4: Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	162
Lampiran 5: Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	163
Lampiran 6: Kartu Konsultasi.....	164
Lampiran 7: Form Saran dan Perbaikan.....	165
Lampiran 8: Tabulasi Data Responden.....	166
Lampiran 9: Hasil Pindai Uji Turnitin	173

