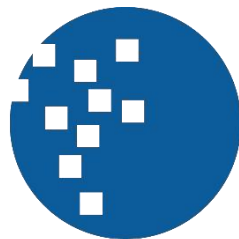


**ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA
(SURVEI PADA PENGIKUT AKUN INSTAGRAM
@NETFLIXID)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

KAYLA KENESHA WIJAYA

00000036080

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA
(SURVEI PADA PENGIKUT AKUN INSTAGRAM
@NETFLIXID)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

KAYLA KENESHA WIJAYA

00000036080

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kayla Kenesha Wijaya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000036080

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Berbasis Karya dengan judul:

**ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN
TINGKATKEPUASAN PENGGUNA
NETFLIX INDONESIA (SURVEI PADA
PENGIKUT AKUN INSTAGRAM
@NETFLIXID)**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 23 Juni 2023



(Kayla Kenesha Wijaya)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berbasis Karya dengan judul

ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA (Survei pada pengikut akun Instagram @Netflixid)

Oleh

Nama : Kayla Kenesha Wijaya

NIM : 00000036080

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Jumat, 23 Juni 2023

Pukul 08.30 s.d 09.45 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

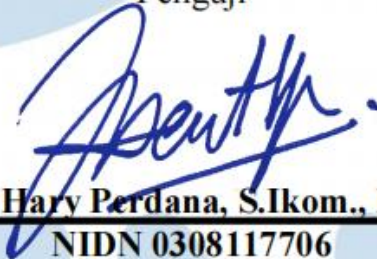
Ketua Sidang



Anton Binsar, S.Sos., M.Si.

NIDN 0309027705

Penguji



Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.

NIDN 0308117706

Pembimbing



Digitally signed by Eko Hadi Saputro
Reason: I am approving this document
Location: Universitas Multimedia Nusantara
Date: 2023-07-17 09:51+07:00

Eko Hadi Saputro, S.E., M.M.

NIDN 0303056102

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2023.07.17
12:20:51 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kayla Kenesha Wijaya

NIM : 00000036080

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA (Survei pada pengikut akun Instagram @Netflixd)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 13 Juli 2023

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Kayla Kenesha Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya Penelitian skripsi ini dengan judul:

**“ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA
(Survei pada pengikut akun Instagram @Netflixid)”**

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Eko Hadi Saputro, SE, M.M. sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Anton Binsar, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Sidang dan Bapak Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukkan saat sidang.
6. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria, St. Yudas Tadeus, St. Michael, Rm & suster gereja MPSR, yang tiada henti memberikan berkat dan penguatan selama mengerjakan penelitian ini.
7. Papa & Mama tersayang, yang telah memberikan bantuan dukungan doa, material, moral, dan kasih sayang tiada henti sehingga penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.
8. Yeye, Nai-nai, (Alm. Kung & Pho-pho, Giorgio), yang telah memberikan motivasi menyelesaikan penelitian skripsi ini.

9. *My best buddy* DL, Bentley, dan adik- adik bulu (Charles, Diva, Zazu, Kimi, Simba, Ryn, Hyori, Bora, Aera, dan *the quintuplets*), yang telah memberikan motivasi besar dan sudah menemani masa- masa sedih dan senang untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Akun Youtube Akhmad Rozali, akun Youtube Mitha Kartika, Ko Jorkaef dan Ci Carissa Bungdiana yang sudah membantu untuk mengajarkan pengoperasian SPSS.
11. Sahabat- sahabat terkasih, yang sudah memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian skripsi.
12. Seluruh responden, yang sudah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga berjalan dengan baik.
13. *Last but not least*, kepada diri sendiri, yang sudah berjuang hingga akhir dan bertahan melalui hal- hal yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga penelitian skripsi ini selesai.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca. Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi kedepannya serta menjadi bukti bahwa Penelitian sudah pernah melakukan penelitian skripsi kajian kuantitatif

Tangerang, 13 Juni 2023



(Kayla Kenesha Wijaya)

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

ANALISIS MOTIF PENGGUNAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA NETFLIX INDONESIA (Survei pada pengikut akun Instagram @Netflixid)

Kayla Kenesha Wijaya

ABSTRAK

Pada abad ke-21 ini, segala hal perlahan mulai bertransformasi ke era digital praktis, salah satunya yaitu dengan menonton acara TV dan film melalui HP, tablet, dan PC. Netflix merupakan salah satu platform atau media streaming berbayar (SVoD) yang terkenal di dunia dan menjadi peringkat 1 dengan 69% suara dari 1,000 pengguna SVoD media streaming di Indonesia pada tahun 2022 berdasarkan survei yang dilakukan oleh KataData.com. Penelitian ini menggunakan teori Uses & Gratification untuk melihat bagaimana pengaruh sebuah media terhadap penggunanya, secara spesifik ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan media. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan antara motif penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna Netflix di Indonesia khususnya pada pengikut akun Instagram @Netflixid. Teori dan konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah Uses & Gratification, Gratification Sought & Gratification Obtained, Netflix, dan Instagram. Penelitian ini dilakukan dengan metodologi kuantitatif deskriptif. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling pada pengikut akun Instagram @Netflixid. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran survei melalui kuesioner kepada 300 sampel dengan beberapa kriteria sesuai yang kemudian diolah dengan software SPSS 26. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji korelasi, serta uji Paired T-test. Hasilnya didapatkan bahwa adanya hubungan antara variabel motif penggunaan dan tingkat kepuasan sebesar 0,865 termasuk pada kategori sangat kuat. Dimensi yang paling mendominasi dalam penelitian ini yaitu Hiburan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah motif penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna Netflix di Indonesia memiliki hubungan positif dan sangat kuat terutama bagi para pengikut akun Instagram @Netflixid.

Kata kunci: Netflix, Motif Penggunaan, Tingkat Kepuasan, Uses & Gratification, Instagram.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

**ANALYSIS OF USE MOTIVE AND SATISFACTION LEVEL
OF NETFLIX INDONESIA USERS
(Survey on followers of the Instagram account @Netflixid)**

Kayla Kenesha Wijaya

ABSTRACT

*The background of this study is the 21st century, things are slowly starting to transform into a practical digital era, one of which is watching TV shows and movies on cell phones, tablets and PCs. Netflix is one of the world's most popular paid streaming media platforms and is ranked 1st with 69% of the votes of 1,000 streaming media users in Indonesia in 2022 based on a survey conducted by KataData.com. This study uses the Uses & Gratification theory to see how the influence of a media on its users, specifically wants to know how the user's level of satisfaction when using the media the growth of the digital advertising industry in the last ten years. **The objective** of this study is to find out the relationship between usage motives and the level of satisfaction of Netflix users in Indonesia, especially followers of the @Netflixid Instagram account. **The theory/concept** used in this research are Uses & Gratification, Gratification Sought & Gratification Obtained, Netflix, and Instagram. **The design method** descriptive quantitative methodology and a purposive sampling method for followers of the @Netflixid Instagram account, this research distributing surveys via questionnaires to 300 samples with several appropriate criteria which were then processed with SPSS 26 software. The data analysis techniques in this study were the normality test, correlation test, and the Paired T-test. **The results** showed that there was a relationship between the use motive variable and the satisfaction level of 0.865, which is in the very strong category. The most dominating dimension in this research is entertainment. The conclusion of this study is that the motive for using and the satisfaction level of Netflix users in Indonesia has a positive and very strong relationship, especially for followers of the @Netflixid Instagram account.*

Keywords: Netflix, Usage Motives, Satisfaction Level, Uses & Gratification, Instagram.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	10
1.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori/Konsep.....	13
2.2.1 Uses & Gratification.....	14

2.2.2 Gratification Sought & Gratification Obtained.....	15
2.2.3 Netflix.....	16
2.2.4 Instagram.....	18
2.2.5 Hubungan antara Motif Penggunaan dengan Tingkat Kepuasan.....	19
2.3 Hipotesis Teoritis.....	19
2.4 Alur Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	30
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji Normalitas.....	34
3.7.2 Uji Korelasi.....	34
3.7.3 Uji Paired T-Test.....	35
3.7.4 Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Subjek Penelitian.....	36
4.1.2 Objek Penelitian.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	42

4.2.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2.2 Uji Normalitas.....	44
4.2.3 Uji Deskriptif.....	46
4.2.3.1 Variabel X (Motif Penggunaan).....	46
4.2.3.2 Variabel Y (Tingkat Kepuasan).....	49
4.2.4 Uji Korelasi.....	52
4.2.5 Uji Paired T-test.....	53
4.2.6 Uji Hipotesis.....	54
4.3 Pembahasan.....	55
BAB V SIMPULAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Saran Akademis.....	61
5.2.2 Saran Praktis.....	62
DAFTAR PUSTAK.....	64
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Ukuran Sampel Malhotra.....	23
Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Konsep Variabel X.....	24
Tabel 3. 3 Tabel Operasionalisasi Konsep Variabel Y.....	26
Tabel 3. 4 Pedoman Skala Likert 1-4.....	29
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	31
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	32
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	33
Tabel 3. 9 Pedoman Korelasi Pearson.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Kriteria Responden.....	42
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4. 3 Kelompok Usia Responden.....	43
Tabel 4. 4 Domisili Responden.....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 6 Histogram Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 7 Plot P-P Uji Normalitas.....	45
Tabel 4. 8 Uji Deskriptif Variabel X Dimensi I.....	45
Tabel 4. 9 Uji Deskriptif Variabel X Dimensi II.....	46
Tabel 4. 10 Uji Deskriptif Variabel X Dimensi III.....	47
Tabel 4. 11 Uji Deskriptif Variabel X Dimensi IV.....	47
Tabel 4. 12 Uji Deskriptif Variabel Y Dimensi I.....	48
Tabel 4. 13 Uji Deskriptif Variabel Y Dimensi II.....	49
Tabel 4. 14 Uji Deskriptif Variabel Y Dimensi III.....	50
Tabel 4. 15 Uji Deskriptif Variabel Y Dimensi IV.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Korelasi.....	52
Tabel 4. 17 Statistik Uji T-test.....	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji T-test.....	53

Tabel 4. 19 Hasil Uji T-test Dimensi.....	53
Tabel 4. 20 Hasil Uji Anova.....	54
Tabel 4. 21 Genre Tontonan Favorit Responden di Netflix.....	55
Tabel 4. 22 Kategori Tontonan Favorit Responden di Netflix.....	55
Tabel 4. 23 Paket Berlangganan Favorit Responden di Netflix.....	56
Tabel 4. 24 Perangkat Streaming Favorit Responden di Netflix.....	56
Tabel 4. 25 Urutan Hubungan Dimensi.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Netflix.....	2
Gambar 1. 2 Netflix sebagai layanan streaming terbanyak di Indonesia.....	5
Gambar 1. 3 Jumlah Pelanggan Netflix pada tahun 2020 di Indonesia.....	6
Gambar 1. 4 Pelanggan Layanan Streaming di Indonesia Berdasarkan Status Ekonomi.....	6
Gambar 1. 5 Tangkapan Layar Akun Instagram @Netflixid.....	7
Gambar 2. 1 Model Expectancy - Values oleh Kriyantono.....	15
Gambar 2. 2 Alur Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Halaman Utama Netflix.....	37
Gambar 4. 2 Halaman Awal Tontonan Netflix.....	37
Gambar 4. 3 Tombol Fitur Tontonan di Netflix.....	38
Gambar 4. 4 Fitur Pilihan Subtitle di Netflix.....	39
Gambar 4. 5 Fitur Playback Speed di Netflix.....	39
Gambar 4. 6 Halaman Utama Kids Mode Netflix.....	40
Gambar 4. 7 Pengaturan Profil di Netflix.....	40
Gambar 4. 8 Halaman Kategorisasi di Netflix.....	41
Gambar 4. 9 Halaman Genre Acara TV & Film di Netflix.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....	68
Data Responden Variabel X (Motif Penggunaan).....	103
Data Responden Variabel Y (Tingkat Kepuasan).....	109
Form Bimbingan Skripsi.....	115
Hasil Pengecekan Turnitin.....	117
Curriculum Vitae.....	118

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA