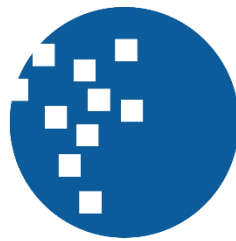


**Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and
enjoyment toward satisfaction and continuance intention to
Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian
Disney+ Hotstar subscribers**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

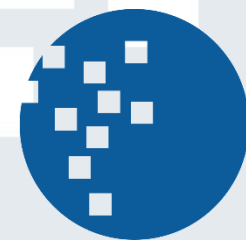
SKRIPSI

LEVANA JULIETA

0000044112

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and -
enjoyment toward satisfaction and continuance intention to
Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian
Disney+ Hotstar subscribers**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Levana Julieta

00000044112

i

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Levana Julieta

Nomor Induk Mahasiswa : 00000044112

Program studi :Manajemen

Skripsi dengan judul: Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to subscribe video on demand: the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers 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, 11 Desember 2023



(Levana Julieta)

ii

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers

Oleh

Nama : Levana Julieta

NIM : 00000044112

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 4 Desember 2023

Pembimbing



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.
0321107801

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
03230478

iii

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers

Oleh

Nama : Levana Julieta

NIM : 00000044112

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

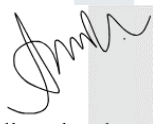
Telah diujikan pada hari Senin, 18 Desember 2023

Pukul 13.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Angelina Theodora Ratna
Primantina, S.E., M.M.
0313097403

Penguji



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D.
0316026404

Pembimbing



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.
0321107801

iv

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

Ketua Program Studi Manajemen



Ning

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
03230478

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

v

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Levana Julieta

NIM : 00000044112

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : 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 *Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers* 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, 27 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Levana Julieta)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers”. Berkat dukungan serta bantuannya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Anna Riana Putriya, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Geabryna, Hanifa, Mitha, Silvia, dan Ditha yang telah memberikan dukungan selama penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bukan hanya kepada pihak objek penelitian yaitu pihak layanan Diney+ Hotstar. Melainkan pihak lainnya juga seperti peneliti akan datang yang berminat untuk meneliti layanan SVoD.

Tangerang, 1 November 2023



(Levana Julieta)

Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers
(Levana Julieta)

ABSTRAK

Penurunan minat masyarakat untuk menonton layanan Televisi merupakan salah satu alasan utama terjadinya peningkatan penggunaan layanan subscription video on demand (SVoD) terutama dikalangan remaja hingga dewasa. Di Tengah-tengah peningkatan minat serta penggunaan Masyarakat akan layanan subscription video on demand (SVoD), terjadi penurunan subscribers pada salah satu layanan subscription video on demand (SVoD) yaitu Disney+ Hotstar. Penurunan tersebut disebabkan oleh pemberhentian penggunaan atau keputusan pengguna untuk tidak menggunakan kembali layanan tersebut (*discontinuance intention*).

Menurut teori Expectation Confirmation Model (ECM), faktor yang menentukan *continuance intention* pengguna teknologi informasi adalah *satisfaction & perceived usefulness* yang dijelaskan oleh confirmation sehingga, memenuhi ekspektasi sebelum pemakaian pengguna sangat penting dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan tersebut atau tidak. Selain itu, ekspektasi sebelum pemakaian berfungsi sebagai dasar di mana penggunaan nyata dibandingkan. Perbandingan inilah yang akan menentukan apakah seseorang akan terus menggunakan layanan tersebut atau berhenti/tidak melanjutkan penggunaan layanan.

Kata kunci: SVoD, ECM, *Continuance Intention*

Analysis of the effect of confirmation, perceived usefulness, and enjoyment toward satisfaction and continuance intention to Subscription Video on Demand (SVoD): the case of Indonesian Disney+ Hotstar subscribers
(Levana Julieta)

ABSTRACT (English)

The decline in public interest in watching television services is one of the main reasons for the increase in the use of subscription video on demand (SVoD) services, especially among adolescents to adults. In the midst of increasing public interest and use of video on demand (SVoD) subscription services, there has been a decrease in subscribers to one of the video on demand (SVoD) subscription services, Disney+ Hotstar. The decrease is due to discontinuation of use or the user's decision not to reuse the service (discontinuance intention).

According to the theory of the Expectation Confirmation Model (ECM), the factors that determine the continuance intention of information technology users are satisfaction & perceived usefulness described by confirmation so that meeting expectations before user usage is very important in determining whether users will continue to use the service or not. In addition, expectations before discharging serve as the basis on which real usage is compared. This comparison will determine whether someone will continue to use the service or stop/discontinue using the service.

Keywords: SVoD, ECM, Continuance Intention

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 PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Tinjauan Teori	21
2.1.1 Expectation confirmation model (ECM)	21
2.1.2 SVoD	23
2.1.3 Confirmation	24
2.1.4 Perceived Usefulness	25
2.1.5 Satisfaction	26
2.1.6 Enjoyment	26
2.1.7 Continuance Intention	27
2.2 Model Penelitian	28

2.3	Hipotesis	28
2.3.1	Pengaruh antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>continuance intention</i>	28
2.3.2	Pengaruh antara <i>confirmation</i> dan <i>perceived usefulness</i>	29
2.3.3	Pengaruh antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>satisfaction</i>	29
2.3.4	Pengaruh antara <i>satisfaction</i> dan <i>continuance intention</i>	30
2.3.5	Pengaruh antara <i>enjoyment</i> dan <i>continuance intention</i>	31
2.3.6	Pengaruh antara <i>confirmation</i> dan <i>satisfaction</i>	31
2.3.7	Pengaruh antara <i>enjoyment</i> dan <i>satisfaction</i>	32
2.4	Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.2	Desain Penelitian	42
3.3	Primary & Secondary Data Source (Research Data)	44
3.4	Populasi	45
3.5	Sampel	46
3.8	Operationalization of Variables	50
3.9	Teknik Analisis Data	53
3.9.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.9.2	Structural Equation Model (SEM)	54
3.9.3	Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	55
3.10	Identifikasi Variable Penelitian	57
3.10.1	Variable Endogen	57
3.10.2	Variable Eksogen	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Uji Instrumen Penelitian (Pre-test)	59
4.1.1	Uji Validitas	59
4.1.2	Uji Reliabilitas	60
4.2	Karakteristik Responden	61
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Disney+ Hotstar	62

4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Tayangan Favorite Layanan Disney+ Hotstar	63
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Anggaran Perbulan Yang Dialokasikan Untuk Entertainment/hiburan	64
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Domisili	67
4.2.7 Profil Responden Berdasarkan Profesi Utama	68
4.3 Analisis Statistik.....	68
4.3.1 Continuance Intention	69
4.3.2 Enjoyment.....	71
4.3.3 Satisfaction	72
4.3.4 Perceived Usefulness.....	73
4.3.5 Confirmation	75
4.4 Uji Validitas	76
4.5 Uji Reliabilitas	79
4.6 R-square	80
4.7 Uji Hipotesis	81
4.8 Pembahasan	86
4.8.1 Hasil Uji <i>Perceived Usefulness</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Continuance Intention</i>	86
4.8.2 Hasil Uji <i>Confirmation</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	86
4.8.3 Hasil Uji <i>Perceived Usefulness</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Satisfaction</i>	87
4.8.4 Hasil Uji <i>Satisfaction</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Continuance Intention</i>	87
4.8.5 Hasil Uji <i>Enjoyment</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Continuance Intention</i>	88
4.8.6 Hasil Uji <i>Confirmation</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Satisfaction</i>	88

4.8.7 Hasil Uji <i>Enjoyment</i> Memiliki Pengaruh Positif Terhadap <i>Satisfaction</i>	89
4.9 Implikasi Manajerial.....	89
4.9.1 Upaya meningkatkan <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>continuance intention</i> layanan Disney+ Hotstar.....	89
4.9.2 Upaya meningkatkan <i>confirmation</i> terhadap <i>perceived usefulness</i> layanan Disney+ Hotstar.....	90
4.9.3 Upaya meningkatkan <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>satisfaction</i> layanan Disney+ Hotstar.....	90
4.9.4 Upaya meningkatkan <i>satisfaction</i> terhadap <i>continuance intention</i> layanan Disney+ Hotstar.....	91
4.9.5 Upaya meningkatkan <i>enjoyment</i> terhadap <i>continuance intention</i> layanan Disney+ Hotstar.....	92
4.9.6 Upaya meningkatkan <i>confirmation</i> terhadap <i>satisfaction</i> layanan Disney+ Hotstar.....	95
4.9.7 Upaya meningkatkan <i>enjoyment</i> terhadap <i>satisfaction</i> layanan Disney+ Hotstar.....	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Simpulan.....	98
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	100
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	104

U I M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Tabel Operasional	50
Tabel 4. 1 Uji Validitas Pre-test.....	59
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 3 Kategori Interval Kelas.....	69
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Continuance Intention.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Enjoyment	71
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Satisfaction	72
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Perceived Usefulness	73
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Confirmation.....	75
Tabel 4. 9 Uji Validitas	76
Tabel 4. 10 Uji Validitas (Cross Loadings).....	77
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	79
Tabel 4. 12 R-square	80
Tabel 4. 12 R-square	80

U M W N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-rata waktu penggunaan TV & perangkat seluler di US....	2
Gambar 1. 2 Konsumsi video berdasarkan usia	3
Gambar 1. 3 Kesenjangan generasi dalam konsumsi TV	4
Gambar 1. 4 Waktu harian dihabiskan untuk menonton TV di seluruh dunia	5
Gambar 1. 5 Rata-rata konsumsi TV harian orang dewasa Amerika.....	6
Gambar 1. 6 Proyeksi pendapatan subscription video on demand (SVoD) di dunia.....	9
Gambar 1. 7 Proyeksi pendapatan subscription video on demand (SVoD) di Indonesia	10
Gambar 1. 8 Pendapatan global SVOD	11
Gambar 1. 9 Jumlah pengguna layanan SVOD Disney+ HotStar	13
Gambar 2. 1 Model Penelitian ECM.....	23
Gambar 2. 2 Model Penelitian	28
Gambar 3. 1 Tampilan awal.....	39
Gambar 3. 2 Paket Subscription Disney+ Hotstar	40
Gambar 3. 3 Pendapatan Disney+ Hotstar	41
Gambar 3. 4 A Classification of Marketing Research Designs.....	43
Gambar 3. 5 Sampling Design Process.....	46
Gambar 3. 6 Prosedur Sistematis Penerapan PLS-SEM	56
Gambar 3. 7 Variable Endogen	57
Gambar 3. 8 Variable Eksogen	57
Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Disney+ Hotstar.....	62
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Tayangan Favorite Layanan Disney+ Hotstar.....	63
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Anggaran Perbulan Yang Dialokasikan Untuk Entertainment/hiburan	64
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Domisili	67
Gambar 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Profesi Utama	68
Gambar 4. 8 HTMT	78

Gambar 4. 9 Hasil Uji Path Coefficient Direct Effects	81
Gambar 4. 10 Fitur Virtual Assistance	91
Gambar 4. 11 Konten Story Instagram.....	93
Gambar 4. 12 Konten Story Instagram part 2	94
Gambar 4. 13 Konten Story Instagram part 3	95
Gambar 4. 14 Fitur Chat.....	96
Gambar 4. 15 Fitur Chat (prototype).....	97



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

xvi

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	110
Lampiran 2 Jurnal Utama.....	122
Lampiran 3 Pre-Test dan Main Test.....	132
Lampiran 4 Turnitin.....	136



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

xvii

Analisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan enjoyment terhadap satisfaction dan continuance intention untuk berlangganan Subscription Video on Demand (SVoD): kasus pelanggan Disney+ Hotstar Indonesia, Levana Julieta, Universitas Multimedia Nusantara