

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Nys Marliza Tiara M.¹, Nabila Rizky Oktadini², Pacu Putra³, Putri Eka Sevdiyuni⁴, Allsela Meiriza⁵

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Jalan Raya Palembang - Prabumulih KM. 32 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia
e-mail: ¹09031282025063@student.unsri.ac.id, ²nabilarizky@unsri.ac.id, ³pacuputra@unsri.ac.id, ⁴putrieka@unsri.ac.id, ⁵allsela@unsri.ac.id

Submitted Date: January 12th, 2024

Revised Date: January 24th, 2024

Reviewed Date: January 23rd, 2024

Accepted Date: January 26th, 2024

Abstract

Netflix is a movie streaming media platform that has been used by millions of internet users around the world, including in Indonesia. However, based on user reviews on the Play Store, there are still many users who give poor ratings to the Netflix Mobile application, causing a decrease in rating from 4.3 to 3.8. The purpose of this study is to determine how satisfied users are with the Netflix Mobile application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness, then the results of the study can later be used as a priority for improvement so that the rating goes up and can be an evaluation material for improving the Netflix Mobile application in the future. Likert scale measurements and questionnaires were used to obtain data for this study, the analysis results of this study show that the variable that has the lowest satisfaction with a value of 74.85% is the Accuracy variable. Therefore, the Netflix Mobile application needs to develop the accuracy of its application performance system in order to minimize errors and always present correct and accurate film information.

Keywords: Analysis; User Satisfaction; Application; Netflix Mobile; EUCS

Abstrak

Netflix adalah media platform streaming film yang telah dipakai jutaan pengguna internet di seluruh dunia termasuk juga di Indonesia. Namun berdasarkan *review* pengguna yang ada di *Play Store*, masih banyak pengguna yang memberikan peringkat yang buruk terhadap aplikasi Netflix Mobile sehingga menyebabkan terjadinya penurunan peringkat dari 4,3 menjadi 3,8. Tujuan dari penelitian ini agar mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi Netflix *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*, lalu hasil dari penelitian tersebut nantinya bisa dijadikan sebagai prioritas perbaikan agar peringkat naik dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan peningkatan aplikasi Netflix *Mobile* di masa yang akan datang. Pengukuran skala likert dan kuesioner digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian ini, hasil analisis dari penelitian ini memperlihatkan variabel yang memiliki kepuasan terendah dengan nilai 74.85% adalah variabel *Accuracy*. Oleh karena itu, aplikasi Netflix *Mobile* perlu melakukan pengembangan keakuratan sistem kinerja aplikasinya agar meminimalisir terjadinya *error* dan selalu menyajikan informasi film yang benar dan akurat.

Kata Kunci: Analisis; Kepuasan Pengguna; Aplikasi; Netflix Mobile; EUCS

1 Pendahuluan

Dengan berkembang pesatnya zaman teknologi yang setiap hari semakin tinggi dan cepat

maka diciptakannya internet sebagai media baru yang membantu masyarakat terutama di bidang IPTEK. Jauh di saat belum adanya jaringan

internet, masyarakat menggunakan media konvensional untuk mendapatkan berita terbaru, contohnya melalui koran, televisi dan lain-lainnya. Asosiasi Penyelenggara Jasa Indonesia (APJII) menyatakan bahwa sebanyak 78.19% pengguna jaringan internet di Indonesia atau sekitar hampir 215 juta masyarakat melakukan streaming film secara online (APJII, 2023) (Wahyudiyono, 2019).

Media baru dan teknologi yang ada menghadirkan berbagai bentuk serta fitur yang baru. Salah satunya adalah industri hiburan, di mana media baru seperti konten streaming audio dan video telah menjadi alat yang lumrah digunakan sehari-hari. Keuntungan menggunakan layanan streaming adalah dapat menonton film. Karena ketersediaan film digital, film kini dapat dilihat dan diputar di *personal computer*, *smartphone*, dan tablet (Ashfahani et al., 2023).

Ada banyak sekali aplikasi streaming film di luar sana saat ini, Netflix adalah salah satunya. Tergantung pada paket yang dipilih, Netflix menawarkan beragam opsi dengan harga berbeda. Netflix mempunyai banyak pesaing yang menyediakan harga yang kompetitif, tetapi setiap tahunnya Netflix di Indonesia selalu mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang berlangganan (Meirandari et al., 2024).

Terdapat permasalahan pada aplikasi Netflix *Mobile* ini yaitu terjadinya penurunan peringkat dari 4,3 menjadi 3,8 berdasarkan dari *review* pengguna yang ada di *Play Store*, maka diperlukannya pengukuran dan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix *Mobile* agar bisa mengetahui seberapa puas pengguna aplikasi tersebut dalam menggunakannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix *Mobile* diukur memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menganalisis terhadap kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan kemudian menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menginterpretasikan datanya. Doll dan Torkzadeh menciptakan metode EUCS pada tahun 1988 (Fitriani et al., 2023). Menurut Doll dan Torkzadeh metode EUCS adalah metode penelitian yang menggabungkan kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dengan membandingkan ekspektasi dan realita. Sebuah sistem informasi didefinisikan oleh EUCS sebagai pemeriksaan menyeluruh terhadap penggunaannya berdasarkan

pengalaman aktual mereka dengan sistem tersebut (Novializa et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi, adapun yang pertama yaitu membahas tentang aplikasi WeTV yang menggunakan metode EUCS, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi WeTV sudah memenuhi kriteria dan kepuasan penggunaannya dalam penggunaan aplikasi WeTV saat ini (Fakhirah & Sekarwati, 2022). Kedua, penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi Driver Ojek Online yang menggunakan metode EUCS, hasilnya menunjukkan bahwa indikator akurat tertentu dalam variabel akurasi, seperti pembaruan data rutin memerlukan peningkatan kinerja aplikasi sedangkan variabel ketepatan waktu memerlukan peningkatan kualitas sistem (Bawardi et al., 2019). Ketiga, penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi CamScanner yang menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan EUCS, hasilnya menunjukkan bahwa pengguna cukup puas dengan penggunaan aplikasi CamScanner dan berfungsi dengan sukses serta efisien (Sholihah & Indriyanti, 2022). Berdasarkan referensi dari hasil penelitian sebelumnya, bisa dilihat bahwa metode EUCS telah banyak digunakan didalam penelitian mengenai kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi berbasis *website* atau aplikasi di segala aspek penelitian.

Tujuan dilakukannya penelitian agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna memakai aplikasi Netflix *Mobile*. Tujuan tersebut dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang nantinya dapat dijadikan sebagai prioritas perbaikan agar peringkat aplikasi Netflix *Mobile* naik dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk melakukan peningkatan aplikasi Netflix *Mobile* di masa yang akan datang.

2 Tinjauan Pustaka

2.1 Analisis

Menganalisis sesuatu berarti menguraikannya menjadi komponen-komponen yang paling mendasar. Berdasarkan fakta-fakta di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa analisis suatu cara berpikir yang bertujuan untuk menjawab suatu masalah dengan cara menguraikannya menjadi komponen-komponen yang lebih kecil (Sijadah et al., 2023).

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi diartikan sebagai terpenuhinya harapan pengguna dalam mengakses sistem informasi dan menemukan informasi yang sebenarnya mereka butuhkan. Hal ini mengacu pada apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan dialami pengguna saat membandingkan hasil kinerja sistem informasi dalam menyelesaikan aktivitas tertentu. Sejauh mana informasi dapat bermanfaat bagi pengguna digambarkan sebagai kriteria kepuasan pengguna sistem (Sakinah & Oktadini, 2023).

2.3 Aplikasi

Sebuah program atau perangkat lunak yang berjalan terhadap sistem tertentu dan sangat membantu dalam mendukung berbagai upaya manusia disebut aplikasi (Huda & Priyatna, 2019). Perangkat lunak dibuat untuk mempermudah pekerjaan khususnya seperti, mengimplementasikan, menggunakan serta menambahkan data yang diperlukan.

2.4 Netflix

Netflix adalah platform hiburan yang memungkinkan pengguna melakukan streaming film secara legal di berbagai perangkat, termasuk televisi, komputer dan ponsel cerdas (Hidayati & Heryanda, 2022). Pernyataan dari misi aplikasi Netflix adalah “kami ingin menghibur dunia” (Sitanggang, 2022) yang mempunyai dua arti, yaitu.

- Hiburan terbaik di kelasnya, Netflix telah banyak melakukan investasi untuk memberikan konsumen akses ke acara televisi, film dan dokumenter terbaik di kelasnya dengan kualitas video terkemuka di industri.
- Dominasi global, saat ini Netflix memiliki 230 juta pelanggan diikuti oleh Amazon Prime 150 juta dan Disney Plus 87 juta.

2.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) mengukur seberapa puas pengguna sistem aplikasi terhadap sistem informasi dengan membandingkan apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya terjadi (Damayanti et al., 2018). Agar mengetahui apakah sistem aplikasi telah dipakai sudah efisien serta memenuhi kebutuhan pengguna, maka pengalaman pengguna diukur.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini mempunyai sejumlah tahapan yaitu identifikasi masalah, penentuan metode penelitian, penyusunan kuesioner, perhitungan populasi dan sampel, penyebaran kuesioner, analisis data, hasil analisis data dan penarikan kesimpulan. Tahap penelitian ditampilkan Gambar 1 di bawah.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

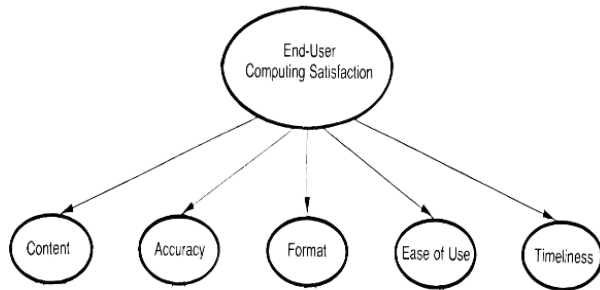
Di bawah ini adalah penjelasan lebih rinci mengenai beberapa tahapan penelitian yang telah disebutkan dari Gambar 1 di atas.

3.1 Identifikasi Masalah

Data primer digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi permasalahan. Subjek penelitian diobservasi dan diwawancara guna mengumpulkan sumber data primer untuk penelitian (Prajana et al., 2021). Oleh karena itu, beberapa pengguna aplikasi Netflix *Mobile* diwawancarai untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini.

3.2 Penentuan Metode Penelitian

Metode penelitian ditentukan dengan memanfaatkan data sekunder. Sumber data sekunder berupa buku, literatur dan jurnal yang relevan digunakan sebagai referensi atau data dalam penelitian ini. Berdasarkan dari hasil identifikasi masalah, maka peneliti memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 serta mempunyai lima variabel pengukuran yang ditampilkan Gambar 2 di bawah.



Gambar 2. Metode EUCS

Pada Gambar 2 di atas merupakan variabel dari EUCS. Adapun masing – masing dari variabel EUCS yaitu (Setyoningrum, 2020).

- a. Variabel *Content* variabel yang menilai kepuasan pengguna dengan memeriksa isi sistem informasi. Isi sistem informasi selalu menyampaikan informasi terkini dan juga memenuhi kebutuhan pengguna. Suatu sistem informasi akan berfungsi semakin baik jika semakin lengkap isinya.
- b. Variabel *Accuracy* yaitu variabel yang menggunakan akurasi untuk mengukur kepuasan pengguna. Keakuratan sistem dalam mengolah masukan dan menghasilkan suatu keluaran merupakan keakuratan yang dipertimbangkan, dengan menghitung banyaknya kesalahan yang dilakukan saat pengolahan data.
- c. Variabel *Format* yaitu variabel yang menilai kepuasan pengguna dengan melihat seberapa estetik dan menarik secara visual antarmuka sistem. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dapat ditingkatkan melalui antarmuka menarik yang mudah digunakan dan dipahami.
- d. Variabel *Ease of Use* yaitu variabel yang menilai kepuasan pengguna dengan memeriksa seberapa sederhana pengguna mengoperasikan sistem dari awal hingga akhir.
- e. Variabel *Timeliness* yaitu variabel yang menilai kepuasan pengguna dengan melihat seberapa cepat informasi disediakan. Sistem akan semakin tepat waktu atau *real time* jika semakin cepat memproses masukan dan menghasilkan keluaran.

3.3 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan menggunakan buku, literatur dan jurnal sebagai pedoman setelah melihat permasalahan dan

membaca studi pustaka. Menurut penelitian (Darwati & Fitriyani, 2022), menyiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dan tanggapan mereka akan digunakan untuk mengumpulkan informasi penelitian. Berikut merupakan pertanyaan kuesioner menurut Doll dan Torkzadeh dalam (Fakhirah & Sekarwati, 2022) (Darwati & Fitriyani, 2022), yang telah dikumpulkan, disusun serta divalidasi di dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Item	No	Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	1.	Isi dari informasi aplikasi Netflix sudah sesuai dengan kebutuhan anda.
	C2	2.	Isi dari aplikasi Netflix sudah sangat lengkap bagi anda.
	C3	3.	Isi dari informasi yang anda cari pada aplikasi Netflix mudah dipahami.
<i>Accuracy</i>	A1	4.	Aplikasi Netflix sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat bagi anda.
	A2	5.	Aplikasi Netflix jarang terjadi <i>error</i> ketika digunakan.
	A3	6.	Setiap fitur pada aplikasi Netflix yang ditekan oleh anda selalu menampilkan halaman yang sesuai.
	A4	7.	Anda sudah merasa puas dengan keakuratan aplikasi Netflix.
<i>Format</i>	F1	8.	Desain tampilan <i>user interface</i> dari aplikasi Netflix memiliki <i>settingan</i> warna yang bagus dan menarik bagi anda.
	F2	9.	Desain tampilan aplikasi Netflix memiliki struktur menu dan fitur yang mudah dipahami oleh anda.
	F3	10.	Aplikasi Netflix memiliki tata letak yang memudahkan anda dalam menggunakannya.
<i>Ease of Use</i>	E1	11.	Aplikasi Netflix mudah diakses di mana saja dan kapan saja.

Variabel	Item	No	Pertanyaan
	E2	12.	Aplikasi Netflix mudah digunakan oleh anda.
Timeliness	T1	13.	Aplikasi Netflix selalu menampilkan informasi film/series terbaru.
	T2	14.	Informasi yang anda cari pada aplikasi Netflix mudah didapatkan.
	T3	15.	Aplikasi Netflix memiliki loading time yang cepat.

3.4 Perhitungan Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi di dalam penelitian ini yaitu semua pengguna yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Netflix *Mobile* di kota Palembang. Disebabkan tidak diketahui dengan pasti berapa banyak pengguna aplikasi Netflix *Mobile* di kota Palembang, maka populasi pada penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tak terhingga.

3.4.2 Sampel

Sampel di dalam penelitian ini memakai *non probability sampling* serta pendekatan *purposive sampling* karena dengan pendekatan tersebut, dapat mempertimbangkan atau memberi batasan dalam pengambilan sampel dengan menentukan karakteristik responden yang akan dijadikan sampel dan menggunakan rumus *Lemeshow* karena rumus *Lemeshow* merupakan rumus untuk menentukan ukuran sampel ketika populasi tidak diketahui jumlahnya. Adapun perhitungan dari rumus *Lemeshow* sebagai berikut (Sakinah & Oktadini, 2023).

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel (responden)

z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = Alpha (0,10) atau *sampling error* 10%

Banyaknya sampel yang harus diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus di atas, berikut merupakan perhitungannya.

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

Jumlah sampel (responden) sebanyak 96,04 atau dibulatkan jadi 100 sampel, berdasarkan rumus *Lemeshow* yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel.

3.5 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarakan berdasarkan sampel yang telah dipilih sebelumnya. Namun sebelum kuesioner disebarakan, harus dilakukan uji coba termasuk pemeriksaan validitas dan reliabilitas. Uji coba dilakukan untuk mengevaluasi kesesuaian setiap item pertanyaan kuesioner (Kabanga et al., 2016).

Saat penyebaran kuesioner, pengguna aplikasi Netflix *Mobile* menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan memakai skala perhitungan yaitu skala likert. Salah satu teknik untuk mengukur sikap, keyakinan, dan tanggapan orang terhadap suatu subjek adalah Skala Likert (Fitriani et al., 2023). Adapun dalam skala likert menunjukkan nilai pada setiap item pertanyaan (Rifai & Fourqoniah, 2022). Berikut merupakan nilai dan kategori pada skala likert (Fitriani et al., 2023) pada penelitian ini.

Tabel 2. Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Analisis Data

Setelah kuesioner disebarakan, data akan dikumpulkan terlebih dahulu kemudian dicari nilai *mean* dan diubah menjadi bentuk persen untuk dikategorikan (Damayanti et al., 2018). Dengan menggunakan metode EUCS, dalam penelitian ini yang mencari nilai *mean* berupaya memastikan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix *Mobile*. Berikut ini rumus hitung nilai *mean*.

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N} \quad (2)$$

Keterangan :

x = Nilai rata-rata hitung

$x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$ = Jumlah semua nilai

N = Jumlah responden



Apabila sudah menentukan nilai rata-rata, lalu kemudian nilainya harus diubah menjadi persentase. Berikut ini rumus hitung nilai rata-rata yang diganti ke dalam bentuk persentase.

$$\text{rentang nilai} = \frac{\text{nilai mean}}{\text{nilai skala tertinggi}} \times 100\% \quad (3)$$

Setelah nilai persentase didapatkan, maka selanjutnya adalah mengkategorikan rentang nilai kepuasan berdasarkan dari tabel kategori rentang nilai kepuasan. Berikut merupakan tabel dari kategori rentang nilai kepuasan.

Tabel 3. Rentang Nilai Kepuasan

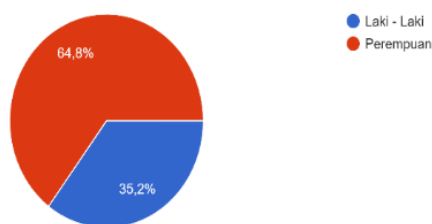
Persentase	Kepuasan
75.01 sampai \leq 100	Sangat Tinggi
58.34 sampai \leq 75.01	Tinggi
41.66 sampai \leq 58.34	Kurang
24.99 sampai \leq 41.66	Rendah
0 sampai \leq 24.99	Sangat Rendah

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Peneliti menggunakan kuesioner yang dibuat dari *google* formulir. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia dan pekerjaan dibahas di bagian pertama kuesioner. Dari kuesioner yang telah disebarakan keseluruh pengguna Netflix *Mobile* di kota Palembang, maka hasil yang didapatkan adalah sebanyak 125 responden yang mengisi kuesioner tersebut. Berikut merupakan karakteristik responden di dalam penelitian ini.

Jenis Kelamin
125 jawaban

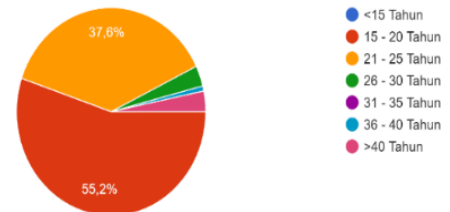


Gambar 3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3 di atas memuat informasi responden laki-laki sebesar 35,2 % yang berjumlah 44 orang yang ikut mengisi kuesioner dan responden perempuan sebesar 64,8% yang berjumlah 81 orang yang ikut mengisi kuesioner tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, dibandingkan

responden laki-laki yang lebih banyak menjawab adalah perempuan berarti menunjukkan bahwa pengguna yang sering menggunakan aplikasi Netflix *Mobile* di kota Palembang adalah perempuan.

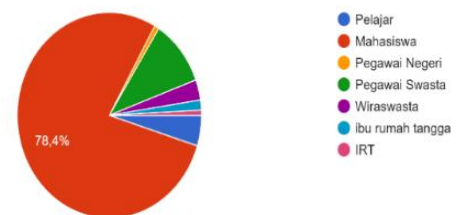
Usia
125 jawaban



Gambar 4. Karakteristik Berdasarkan Usia

Gambar 4 di atas memuat informasi responden dari usia 15–20 tahun sebesar 55,2% sebanyak 69 orang, usia 21–25 tahun sebesar 37,6% sebanyak 47 orang, usia 26–30 tahun sebesar 3,2% sebanyak 4 orang, usia 36–40 tahun sebesar 0,8% sebanyak 1 orang dan usia > 40 tahun sebesar 3,2% sebanyak 4 orang. Maka dapat disimpulkan banyak pengguna yang menggunakan aplikasi Netflix *Mobile* di kota Palembang di usia 15–20 tahun.

Pekerjaan
125 jawaban



Gambar 5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5 di atas memuat informasi responden berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar sebesar 4,8% sebanyak 6 orang, mahasiswa sebesar 78,4% sebanyak 98 orang, pegawai negeri sebesar 0,8% sebanyak 1 orang, pegawai swasta sebesar 10,4% sebanyak 13 orang, wiraswasta sebesar 3,2% sebanyak 4 orang dan ibu rumah tangga sebesar 2,4% sebanyak 3 orang. Dari hasil yang didapatkan, dapat disimpulkan banyak pengguna

aplikasi Netflix *Mobile* dari kalangan mahasiswa di kota Palembang.

4.2 Hasil Uji Validitas

Untuk memastikan kevalidan suatu kuesioner dari hasil pengumpulan sumber data baru, dilakukan pengujian validitas penelitian (Mumtaz & Sanjaya, 2023). Validitas kuesioner ditentukan jika pertanyaannya menghasilkan informasi yang dapat diukur. Secara teoritis rumus *Correlation Product Moment* dapat digunakan untuk mengukur uji validitas. Berikut merupakan rumus *Correlation Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (4)$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- n = Jumlah subjek yang diteliti
- x = Skor item
- y = Skor total
- x^2 = Kuadrat dari variabel x
- y^2 = Kuadrat dari variabel y
- $\sum xy$ = Jumlah dari perkalian x dan y

Pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > rtabel koefisien dengan nilai signifikan < 5% atau 0,05 (*Level of Significance*). Hasil uji validitas dari penelitian ini menggunakan nilai signifikan 5% dengan banyak responden 30, maka rtabel nya sebesar 0.361 jika r hitung > 0.361 maka dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitasnya ialah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	C1	0.797	Valid
2.	C2	0.667	Valid
3.	C3	0.571	Valid
4.	A1	0.649	Valid
5.	A2	0.502	Valid
6.	A3	0.577	Valid
7.	A4	0.805	Valid
8.	F1	0.776	Valid
9.	F2	0.743	Valid
10.	F3	0.790	Valid
11.	E1	0.644	Valid
12.	E2	0.784	Valid
13.	T1	0.541	Valid
14.	T2	0.562	Valid
15.	T3	0.529	Valid

Tabel 4 di atas menunjukkan jumlah item pertanyaan setiap variabel yang mempunyai r hitung > 0.361, hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dianggap valid dan siap untuk tahap pengujian selanjutnya yaitu pengujian reliabilitas.

4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menentukan seberapa andal dan dapat dipercaya terhadap alat ukur yang dipakai (Pibriana & Fitriyani, 2022), dilakukan pengujian reliabilitas penelitian. Jika suatu kuesioner menunjukkan stabilitas atau konsistensi dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan. Lalu, uji reliabilitas bisa diukur dengan rumus *Cronbach's Alpha*, di bawah ini merupakan rumus dari *Cronbach's Alpha*.

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (5)$$

Keterangan :

- r = Koefisien instrumen reliabilitas *Cronbach's Alpha*
- k = Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Total varians item
- σ_t^2 = Total varians

Reliabel ditetapkan jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Agustina & Abdillah, 2021), adapun hasil uji reliabilitasnya ialah sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	15

Tabel 5 di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas bahwa 15 item pertanyaan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.904 > 0.6, maka pertanyaan kuesioner tersebut dianggap reliabel.

4.4 Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui seberapa puas pengguna, maka digunakan perhitungan analisis statistik deskriptif untuk mencari nilai *mean*. Nilai tersebut kemudian diubah menjadi persentase yang selanjutnya dapat diklasifikasikan menggunakan tabel kategori rentang nilai kepuasan. Hasil perhitungan analisis statistik deskriptif masing-masing variabel disajikan di bawah ini.

c. Variabel *Content*

Analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data pada variabel *content*



berdasarkan seluruh item pertanyaan dengan cara membagi nilai total setiap item pertanyaan. Adapun hasil analisis data dari variabel *content* yaitu.

Tabel 6. Hasil Analisis Data Variabel *Content*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
C1	3.84	76.8%	Sangat Tinggi
C2	3.42	68.4%	Tinggi
C3	4.02	80.4%	Sangat Tinggi

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa hasil dari keseluruhan item pertanyaan dari variabel *content* memiliki rata-rata *mean* adalah 3.76 dan rata-rata skor persentase adalah 75.20% artinya jika suatu item masuk ke dalam kategori tersebut maka akan diberi penilaian sangat tinggi.

d. Variabel *Accuracy*

Analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data pada variabel *accuracy* berdasarkan seluruh item pertanyaan dengan cara membagi nilai total setiap item pertanyaan. Adapun hasil analisis data dari variabel *accuracy* yaitu.

Tabel 7. Hasil Analisis Data Variabel *Accuracy*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
A1	3.73	74.6%	Sangat Tinggi
A2	3.40	68%	Tinggi
A3	4.02	80.4%	Sangat Tinggi
A4	3.82	76.4%	Tinggi

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa hasil dari keseluruhan item pertanyaan dari variabel *accuracy* memiliki rata-rata *mean* adalah 3.74 dan rata-rata skor persentase adalah 74.85% artinya jika suatu item masuk ke dalam kategori tersebut maka akan diberi penilaian tinggi.

e. Variabel *Format*

Analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data pada variabel *format* berdasarkan seluruh item pertanyaan dengan cara membagi nilai total setiap item pertanyaan. Adapun hasil analisis data dari variabel *format* yaitu.

Tabel 8. Hasil Analisis Data Variabel *Format*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
F1	4.12	82.4%	Sangat Tinggi
F2	4.04	80.8%	Sangat Tinggi
F3	3.98	79.6%	Sangat Tinggi

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa hasil dari keseluruhan item pertanyaan dari variabel *format* memiliki rata-rata *mean* adalah 4.05 dan rata-rata skor persentase adalah 80.93% artinya jika suatu item masuk ke dalam kategori tersebut maka akan diberi penilaian sangat tinggi.

f. Variabel *Ease of Use*

Analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data pada variabel *ease of use* berdasarkan seluruh item pertanyaan dengan cara membagi nilai total setiap item pertanyaan. Adapun hasil analisis data dari variabel *ease of use* yaitu.

Tabel 9. Hasil Analisis Data Variabel *Format*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
E1	4.15	83%	Sangat Tinggi
E2	4.16	83.2%	Sangat Tinggi

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa hasil dari keseluruhan item pertanyaan dari variabel *ease of use* memiliki rata-rata *mean* adalah 4.16 dan rata-rata skor persentase adalah 83.10% artinya jika suatu item masuk ke dalam kategori tersebut maka akan diberi penilaian sangat tinggi.

g. Variabel *Timeliness*

Analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data pada variabel *timeliness* berdasarkan seluruh item pertanyaan dengan cara membagi nilai total setiap item pertanyaan. Adapun hasil analisis data dari variabel *timeliness* yaitu.

Tabel 10. Hasil Analisis Data Variabel *Timeliness*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
T1	3.87	77.4%	Sangat Tinggi
T2	3.84	76.8%	Sangat Tinggi
T3	3.66	73.2%	Tinggi

Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa hasil dari keseluruhan item pertanyaan dari variabel *timeliness* memiliki rata-rata *mean* adalah 3.79 dan rata-rata skor persentase adalah 75.80% artinya jika suatu item masuk ke dalam kategori tersebut maka akan diberi penilaian sangat tinggi.

5 Kesimpulan

Dari hasil analisis data di atas dengan memakai pendekatan statistik deskriptif, maka kesimpulan yang didapatkan dari variabel *content*

memiliki nilai 75.20% (Sangat Tinggi), variabel *accuracy* memiliki nilai 74.85% (Tinggi), variabel *format* memiliki nilai 80.93% (Sangat Tinggi), variabel *ease of use* memiliki nilai 83.10% (Sangat Tinggi) dan variabel *timeliness* memiliki nilai 75.80% (Sangat Tinggi). Hasil yang didapatkan memperlihatkan bahwa variabel kepuasan tertinggi dengan nilai 83.10% adalah variabel *ease of use* dan variabel kepuasan terendah dengan nilai 74.85% adalah *accuracy* yang termasuk ke dalam kategori tinggi dan harus dipertahankan, tetapi karena variabel tersebut masih kategori tinggi maka kategori tersebut masih memerlukan peningkatan keakuratan sistem kinerja aplikasinya agar meminimalisir terjadinya *error* serta selalu menyajikan informasi film yang benar dan akurat, sehingga nantinya dapat mencapai kategori yang sangat tinggi. Adapun saran penelitian selanjutnya bisa menganalisis kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Selain itu juga pengambilan sampel yang lebih besar nantinya dapat dilakukan sehingga hasil data yang didapatkan lebih baik dan akurat.

References

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *The Third Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS2021)*, 3(4), 692–701. Retrieved from <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCSS/article/view/2865/1097%0Ahttps://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Ashfahani, S., Primantara, M. F., Irmawati, I., & Asih, Rosita Umi, Fasya, A. (2023). Perubahan Gaya Hidup Pengguna Netflix. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 73–80. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.279>
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(2), 34–42. Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Fakhirah, Afifah Al, Sekarwati, K. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 579–586.
- Ferlian Sijadah, M., Rizky Oktadini, N., Meiriza, A., Putra, P., & Eka Sevtiyuni, P. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Spotify Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 143–150. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v6i2.1487>
- Fitriani, N., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS *Delone Mclean* dan *Self-Efficacy*. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 443–450. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2658>
- Hidayati, N., & Heryanda, K. . (2022). Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–7.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi *Content Management System* (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81–88. <https://doi.org/10.35706/sys.v1i2.2076>
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2016). *Measuring User Satisfaction and Website Adoption of Government Website Quality on The Dissemination Food Security Information* (Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna dan Adopsi *Website* dalam Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan. *Journal Pekommas*, 1(1), 45–56. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2016.2010105>
- Meirandari, A. B., Nastiti, H., Dwi, B., & Yuliniar. (2024). Analisis Keputusan Berlangganan Aplikasi Netflix di Area Jabodetabek. *Jurnal : IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(2), 51–64. Retrieved from <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i2>
- Mulya Prajana, Adya, Syafikarani, Aisyi, Nastiti, N. E. (2021). Pemanfaatan Video Sebagai Media Pemasaran pada Fitur Shopee Live. *TANRA : Desain Komunikasi Visual*, 8(2), 145–152.
- Mumtaz, Muhammad, Sanjaya, R. (2023). Indonesian Journal of Computer Science. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5), 3090–3101. <https://doi.org/https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i>



- 1.3135
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna *E-Learning* STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro dan Vokasional)*, 8(2), 213–218. <https://doi.org/10.24036/jtev.v8i2.116699>
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna *E-learning* di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- Rifai, N. A., & Fourqoniah, F. (2022). *Motif Remaja dalam Menggunakan Aplikasi Netflix di Kota Samarinda (Anggota Komunitas Samarinda Movie Mania)*. 10(3), 129–143.
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185–192.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3), 102–109. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- Sitanggang, P. S. (2022). Strategi Pemasaran Global terhadap Netflix. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9), 3026–3035.
- Wahyudiyono, W. (2019). Implikasi Penggunaan Internet terhadap Partisipasi Sosial di Jawa Timur. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 8(2), 63–68. <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i2.2487>