

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX *MOBILE* DI
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Nys Marliza Tiara M

09031282025063

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX *MOBILE* DI
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

Nys Marliza Tiara M

09031282025063

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

Palembang, Februari 2024

Pembimbing,



Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T

NIP. 199110102018032001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nys Marliza Tiara M
NIM : 09031282025063
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix *Mobile* di Kota Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 9%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Februari 2024



Nys Marliza Tiara M
NIM. 09031282025063

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/*accepted* di Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi (JTSIA)
(Sinta 3) pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 26 Januari 2024

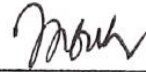
Nama : Nys Marliza Tiara M

NIM : 09031282025063

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

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Nikmatilah hal–hal kecil yang ada di dalam hidupmu, karena suatu hari nanti
kamu akan menyadari bahwa itu adalah hal–hal yang besar”**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Nyai
- ❖ Papa, Mama, Kakak dan Adikku
- ❖ Keluarga Besar
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Dosen, Staff dan Pegawai jurusan Sistem Informasi
- ❖ Sahabat–Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobil'alamin

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, nikmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix *Mobile* di Kota Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”** sebagai salah satu syarat lulus Jenjang Sarjana (S1) pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah melalui banyak hal seperti terjadinya hambatan, rintangan dan kesulitan. Akan tetapi, penulis bersyukur atas segala nikmat dan keberkahan yang diberikan Allah SWT serta doa dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak – banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, nikmat dan pertolongan-Nya berupa kesehatan, kemudahan dan kesempatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Almh Nyai dan almh Mama yang telah memotivasi penulis agar bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.
3. Papa yang telah banyak mendoakan, memberikan semangat dan membantu penulis apabila penulis mengalami kesulitan saat perkuliahan maupun saat mengerjakan skripsi ini.

4. Uju dan Mang Ujuk yang senantiasa telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang kepada penulis, sehingga akhirnya penulis bisa sampai dititik ini yaitu menyelesaikan skripsi.
5. Mangning dan Tante Mona yang telah memberikan kasih sayang, bantuan dan doa serta dukungan kepada penulis.
6. Wak Cik Nur, Oma, Cik Ita, Mamang dan Wak Ibu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa kepada penulis.
7. Tante Dora, Riska, Yuk Ami, Deby, Cek Ica, Cek Dian, Jakik, Kak Wirda, Kak Indah dan lain-lain yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis saat mengerjakan skripsi.
8. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
10. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Ibu Nabila Rizky Oktadini, S.Si, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat baik telah memberikan bimbingan, arahan dan nasihat serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyusun skripsi.
12. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi dan nasihatnya untuk penulis selama perkuliahan.

13. Kak Angga selaku Admin program studi Sistem Informasi Reguler, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya yang telah membantu memberikan informasi dan proses pengurusan berkas terkait perkuliahan.
14. Seluruh Pegawai Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
15. Rizki Amalia Putri selaku teman SMA penulis yang telah banyak menemani, memberikan bantuan dan semangat kepada penulis hingga saat ini.
16. Dwi Mulyadi, Defri Perdana dan Dimas Al Hapidh selaku teman SMA penulis yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis terutama saat pengisian kuesioner.
17. Adelia Faradilla yaitu teman penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan saling bertukar informasi selama perkuliahan dan saat menyusun skripsi.
18. Febrina Hedy Anggraini salah satu teman kuliah penulis yang telah banyak membantu dan memberikan semangat untuk penulis selama skripsian.
19. Septa Rahmayuni, Hani Alifia Mattjik, Rizka Rahmadhani dan Nabila Junita teman seperjuangan penulis yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan saling bertukar informasi selama perkuliahan.
20. Seluruh teman – teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020, yang sedang meraih gelar sarjana.
21. Seluruh kakak tingkat yang telah memberikan semangat dan informasi mengenai perkuliahan maupun tugas akhir kepada penulis.
22. Rifaye yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis terutama saat pengisian kuesioner.

23. Seluruh responden yang sudah mau diwawancarai dan juga mengisi kuesioner yang penulis berikan.

24. Diri sendiri yaitu penulis yang telah berjuang dengan segala rintangan yang ada dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari seluruh pihak.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik kepada penulis maupun seluruh pihak yang membacanya nanti.

Palembang, Februari 2024

Penulis



Nys Marliza Tiara M

NIM. 09031282025063

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NETFLIX *MOBILE* DI
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

Oleh

Nys Marliza Tiara M

09031282025063

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.

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE NETFLIX MOBILE
APPLICATION IN PALEMBANG CITY USING THE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD***

By

Nys Marliza Tiara M

09031282025063

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.*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sejarah Singkat, Misi, Budaya dan Tampilan Aplikasi Netflix.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat Netflix.....	5
2.1.2 Misi Netflix.....	5
2.1.3 Budaya Netflix.....	6
2.1.4 Tampilan Aplikasi Netflix.....	6
2.2 Analisis	10
2.3 Kepuasan Pengguna	10
2.4 Aplikasi	11
2.5 Media Streaming	11

2.6	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	11
2.7	<i>Statistical Package for the Social Science (SPSS)</i>	14
2.8	Populasi.....	14
2.9	Sampel.....	14
2.10	Uji <i>Validitas</i>	14
2.11	Uji <i>Reliabilitas</i>	15
2.12	Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	22
3.2	Jenis Penelitian.....	22
3.3	Kerangka Penelitian	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1	Studi Pustaka	24
3.4.2	Studi Lapangan	24
1.	Observasi	24
2.	Kuesioner	24
3.5	Metode Penelitian	24
3.6	Penyusunan Kuesioner	25
3.7	Instrumen Penelitian	26
3.8	Uji Instrumen Penelitian	28
3.8.1	Uji <i>Validitas</i>	28
3.8.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	30
3.9	Penyebaran Kuesioner	31
3.10	Populasi.....	32
3.11	Sampel.....	32
3.12	Analisis Data	34
3.13	Hasil Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Karakteristik Responden	37
1.	Responden Berdasarkan Gender	37
2.	Responden Berdasarkan Umur.....	38
3.	Responden Berdasarkan Profesi.....	39

4.2	Hasil Analisis Data	39
4.2.1	Uji <i>Validitas</i>	40
4.2.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	42
4.2.3	Penyajian Data Penelitian.....	43
4.2.3.1	Variabel <i>Content</i> (Isi).....	43
4.2.3.2	Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	45
4.2.3.3	Variabel <i>Format</i> (Bentuk).....	46
4.2.3.4	Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	47
4.2.3.5	Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	49
4.3	Rekomendasi.....	50
4.3.1	Variabel <i>Content</i> (Isi).....	50
4.3.2	Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	51
4.3.3	Variabel <i>Format</i> (Bentuk).....	51
4.3.4	Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	51
4.3.5	Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		56
L A M P I R A N.....		58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Laman Antarmuka <i>Home</i>	7
Gambar 2.2 Laman Antarmuka <i>Games</i>	7
Gambar 2.3 Laman Antarmuka <i>New & Hot</i>	8
Gambar 2.4 Laman Antarmuka <i>Downloads</i>	8
Gambar 2.5 Laman Antarmuka <i>My List</i>	9
Gambar 2.6 Metode EUCS.....	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Nilai rtabel	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Pertanyaan Variabel <i>Content</i> (Isi).....	43
Tabel 4.5 Analisis Data Variabel <i>Content</i> (Isi).....	44
Tabel 4.6 Persentase Variabel <i>Content</i> (Isi).....	44
Tabel 4.7 Pertanyaan Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	45
Tabel 4.8 Analisis Data Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	45
Tabel 4.9 Persentase Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	46
Tabel 4.10 Pertanyaan Variabel <i>Format</i> (Bentuk).....	46
Tabel 4.11 Analisis Data Variabel <i>Format</i> (Bentuk)	47
Tabel 4.12 Persentase Variabel <i>Format</i> (Bentuk).....	47
Tabel 4.13 Pertanyaan Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	48
Tabel 4.14 Analisis Data Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	48
Tabel 4.15 Persentase Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	48
Tabel 4.16 Pertanyaan Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	49
Tabel 4.17 Analisis Data Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	49
Tabel 4.18 Persentase Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	50

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.8.1 Menghitung Uji <i>Validitas</i>	28
Rumus 3.8.2 Menghitung Uji <i>Reliabilitas</i>	30
Rumus 3.11 Menghitung Sampel.....	32
Rumus 3.12 Menghitung Analisis Data.....	34

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Responden Sesuai Gender	37
Grafik 4.2 Responden Sesuai Umur	38
Grafik 4.3 Responden Sesuai Profesi	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Pembimbing Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2 Pembimbing Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3 Form Wawancara	C-1
Lampiran 4 Validasi Kuesioner	D-1
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	E-1
Lampiran 6 Hasil Analisis Data Kuesioner Penelitian	F-1
Lampiran 7 Kartu Konsultasi	G-1
Lampiran 8 Bukti Proses <i>Submitted</i>	H-1
Lampiran 9 Bukti Proses <i>In Review</i>	H-1
Lampiran 10 Bukti Proses <i>Revisions Required</i>	H-2
Lampiran 11 Bukti Proses <i>In Editing</i>	H-2
Lampiran 12 Bukti <i>Published</i>	H-3
Lampiran 13 <i>Letter of Acceptance (LoA)</i>	H-4
Lampiran 14 Hasil Turnitin	I-1
Lampiran 15 Surat Keterangan Similarity	J-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan digitalisasi hampir setiap hari bertambah tinggi dan cepat, maka diciptakannya internet sebagai media baru yang membantu masyarakat terutama di bidang IPTEK. Jauh disaat belum adanya jaringan internet, masyarakat menggunakan media konvensional untuk mendapatkan berita terbaru, contohnya melalui koran, tv, dll. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan ada 78.19% penggunaan jaringan informasi global di Indonesia atau sekitar hampir dua ratus lima belas juta masyarakat melakukan streaming konten secara *online* (APJII,2023). Internet itu sendiri merupakan sebuah *new media* (media baru).

Media baru dan teknologi yang ada menghadirkan berbagai bentuk serta fitur yang baru. Salah satunya adalah industri hiburan, dimana media baru seperti konten streaming audio dan video telah menjadi alat lumrah yang digunakan sehari – hari (Kurniansyah dan Malau, 2020). Keuntungan menggunakan layanan streaming adalah dapat menonton film. Karena ketersediaan film digital, film kini dapat dilihat dan diputar di *personal computer*, *smartphone* dan *tablet* (Wibowo, 2018).

Saat ini sudah banyak hadir aplikasi streaming film. Salah satunya, yaitu Netflix. Saat Netflix mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2016 dan Telkom Group memblokirnya. Netflix Indonesia tetap beroperasi meski dibatasi dengan bekerja sama dengan banyak operator lokal dan secara rutin merilis fitur baru termasuk antarmuka dan subtitle Bahasa Indonesia (Kartika & Tanjung, 2020). Demi memajukan industri

film Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia akhirnya mulai bekerja sama dengan Netflix pada awal tahun 2020 (Syafina, 2020). Kemudian pada bulan Juli 2020, Telkom Group membuka blokir Netflix Indonesia sehingga dapat diakses di semua jaringan Telkom Group (Clinton, 2020). Tergantung pada paket yang dipilih, Netflix menawarkan beragam opsi dengan harga berbeda. Meskipun Netflix memiliki beberapa pesaing yang menawarkan harga kompetitif, jumlah pelanggan Netflix di Indonesia terus melonjak setiap tahunnya (Jayani, 2019).

Terdapat permasalahan pada aplikasi Netflix *Mobile* ini yaitu terjadinya penurunan rating dari 4,3 menjadi 3,8 berdasarkan dari review pengguna yang terdapat di *Play Store* ataupun *App Store* maka dari itulah diperlukannya analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix *Mobile*.

Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), adalah metodologi berguna mengukur seberapa senang pemakai dengan sistem atau aplikasi kemudian menganalisis data menggunakan metode statistik. Inilah yang penulis gunakan sebagai mengukur seberapa senang pemakai aplikasi Netflix *Mobile* bagi sistem ini.

Variabel EUCS itu sendiri mencakup lima variabel, merupakan : Konten, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu. Variabel pertama yaitu konten, yang dimana variabel ini adalah variabel yang mengukur kepuasan pengguna terhadap konten atau isi suatu sistem atau aplikasi tersebut. Akurasi, merupakan variabel yang mengukur keakuratan data sistem informasi. Seperti yang terdapat di aplikasi, metode EUCS itu sendiri memiliki variabel yang menilai kepuasan pengguna melalui segi gambar dan *interface* sistem dinamakan dengan variabel bentuk. Variabel kemudahan pengguna merupakan variabel yang menilai kepuasan pengguna seberapa

user friendly sistem atau aplikasi itu, dan yang terakhir yaitu variabel yang dipakai untuk mengukur seberapa puas pengguna dengan seberapa cepat sistem atau aplikasi menyediakan informasi yang mereka perlukan (Damayanti, 2018).

Berdasarkan hasil dari penjelasan latar belakang diatas, maka penulis bermaksud mengangkat judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah, Bagaimana kepuasan pengguna Netflix *Mobile* jika diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Netflix *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu untuk mengetahui prioritas perbaikan agar rating naik dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan peningkatan aplikasi Netflix *Mobile* dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini agar permasalahan tetap berada dalam batasan masalah. Penelitian ini berfokus pada :

1. Objek penelitian adalah pengguna media streaming dari aplikasi Netflix *Mobile* di wilayah kota Palembang.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna media streaming dari aplikasi Netflix *Mobile* di wilayah kota Palembang yang telah menggunakan Netflix *Mobile* lebih dari satu bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghadiati, 2019. (2017). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 6–32.
- 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. h
- arieffujianto. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobilemenggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)*.
- Ariska, I., & Amelia, R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Bina Darma Conference on Computer Science*, 321–327.
- 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.
- 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.
- Gao, Y., Zhao, J., Qin, C., Yuan, Q., Zhu, J., Sun, Y., Lu, C., Federal, U., Cear, D. O., Ci, C. D. E., Agr, N., Ci, E. M., Alimentos, T. D. E., Lopes, S., Oliveira, G. O. D. E., Afifah, I., & Sopiany, H. M., *Psicologia, P. D. E. P. E. M., Orrico Junior, M.,*

- Santos, H. D. S., ... Augusto, K. V. O. N. Z. (2023). Title. In *Aleph* (Vol. 87, Issue 1,2).
- Ii, B. A. B. (2017). *Menurut Jogiyanto (2007:23) definisi kepuasan pengguna (usersatisfaction) adalah “respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi . Hal ini 6. 6–25.*
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2019). *1414370236_239_2_Bab_Ii.* 6–31.
- Iii, B. A. B. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN.* 27–44.
- Imran, H. A. (2016). Penggunaan Tv Streaming Di Kalangan Masyarakat Perkotaan (Streaming Tv Use Among Urban Communities). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 20(2), 119–138.
- Naibaho, A. B., Anggraini, D., & Wardijono, B. A. (2021). Pendahuluan Metode Penelitian Metode. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319–330.
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 2(1), 1–13. [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-10-20210810.pdf)
- 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.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Pengertian Aplikasi Mobile Dan Android. *Suparyanto Dan Rosad (2020)*, 5(3), 248–253.