

Analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan layanan Subscription Video on Demand (SVoD): studi kasus Netflix = Continuance intentions of using subscription video on demand: an extended of expectation confirmation model

Natasya Elora Carissa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20519795&lokasi=lokal>

Abstrak

Pesatnya perkembangan penggunaan layanan Subscription Video on Demand (SVoD) di Indonesia menjadikan layanan ini cukup menjanjikan. Perubahan perilaku konsumen dari menonton melalui televisi tradisional dan bioskop menjadi melalui online streaming mendorong pelaku industri mencari cara untuk terus bertahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan SVoD pada studi kasus Netflix. Penelitian ini menggabungkan dua teori yaitu Expectation Confirmation Theory sebagai teori yang terbukti dapat menyelidiki niat berkelanjutan SI dan Information System Success sebagai teori yang dapat menilai kesuksesan SI. Selain itu, penelitian ini juga menambahkan aspek personalization yang merupakan salah satu karakteristik dari layanan SVoD. Penelitian ini terdiri dari 623 responden yang pernah menggunakan layanan SVoD Netflix setidaknya sekali. Data yang diperoleh pada penelitian dianalisis dengan menggunakan Covarianced-based Structural Equation Model dengan bantuan program AMOS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa service quality berpengaruh positif terhadap confirmation, system quality berpengaruh positif terhadap perceived usefulness, confirmation berpengaruh positif terhadap satisfaction, serta satisfaction, perceived usefulness, dan personalization berpengaruh positif terhadap continuance intention penggunaan layanan SVoD. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan penyedia layanan SVoD untuk mengevaluasi layanan mereka sehingga pengguna memiliki niat untuk terus menggunakan layanan tersebut.

.....The rapid development of Subscription Video on Demand (SVoD) services in Indonesia makes this service quite promising. The change in consumer behavior from watching through traditional television and cinema to online streaming has encouraged industry players to look for ways to survive. This study aims to analyze the factors influencing the intention to continue using SVoD in the Netflix case study. This study combines two theories, namely Expectation Confirmation Theory as a theory that is proven to investigate the continuance intention of IS and Information System Success as a theory that can assess the success of IS. In addition, this study also adds an aspect of personalization which is one of the characteristics of SVoD services. This study consisted of 623 respondents who had used Netflix's SVoD service at least once. The data obtained in the study were analyzed using the Covarianced-based Structural Equation Model with the help of the AMOS 26 program. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on confirmation, system quality has a positive effect on perceived usefulness, confirmation has a positive effect on satisfaction, and satisfaction, perceived usefulness, and personalization have a positive effect on continuance intention to use SVoD services. Based on this, this research is expected to contribute to SVoD service provider companies to evaluate their services so that users have the intention to continue using these services.