BAB V
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

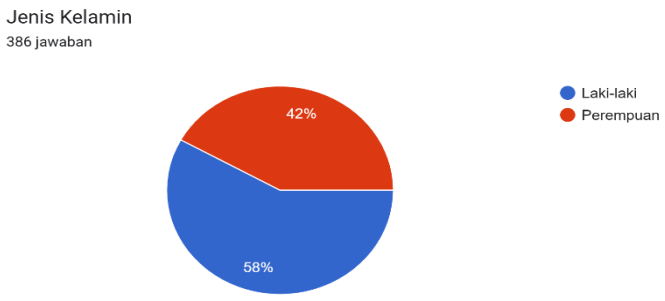
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Netflix yang berada di wilayah kota jambi. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 386 responden. Adapun profil responden yang terlibat dalam penelitian ini berdasarkan empat kategori yaitu jenis kelamin, usia dan domisili (kecamatan) sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarkan melalui link google form, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	223	42%
2	Perempuan	162	58%
TOTAL		386	100%



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

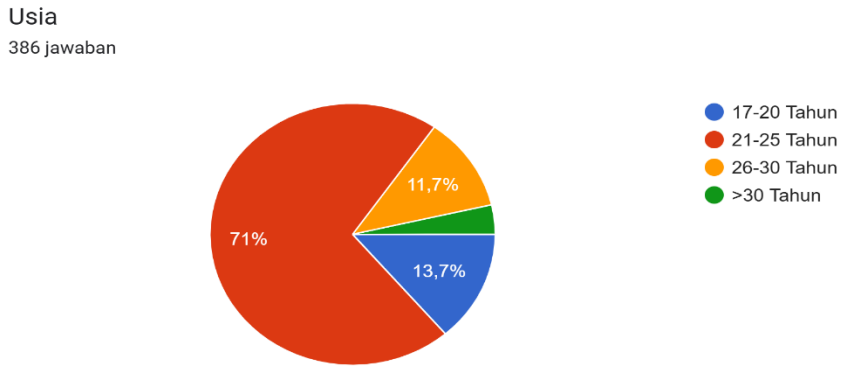
Pada gambar 5.1 diatas menunjukkan responden laki-laki berjumlah 224 orang dengan presentase 42%, sedangkan responden Perempuan berjumlah 162 orang dengan presentase 58 %. hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki yang berarti pengguna aplikasi Netflix di kota jambi lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

1. **Usia**

   Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarkan melalui link google form, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	17-20 Tahun	53	13,7%
2	21-25 Tahun	274	71%
3	26-30 Tahun	45	11,7%
4	>30 Tahun	14	3,6%
TOTAL		386	100%



Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 diatas menunjukkan bahwa responden dengan usia 17-20 tahun berjumlah 53 orang dengan presentase 13,7%, responden dengan usia 21-25 tahun berjumlah 274 orang dengan presentase 71%, responden dengan usia 26-30 tahun berjumlah 45 orang dengan presentase 11,7%, responden dengan usia >30 tahun berjumlah 14 orang dengan presentase 3,6%.Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan usia kisaran 21-25 tahun merupakan responden paling banyak dalam pengisian kuesioner.

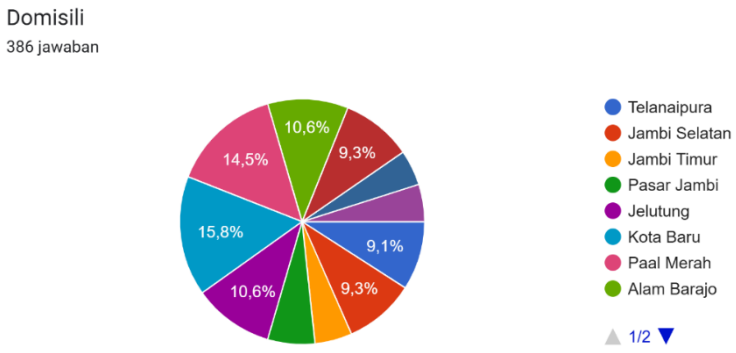
2. **Domisili**

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarkan melalui Google Form, maka diperoleh data kuesioner berdasarkan domisili sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.3 dibawah ini:

Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Alam Barajo	41	10,6%
2	Danau Sipin	36	9,3%
3	Danau Teluk	19	4,9%

4	Jambi Selatan	36	9,3%
5	Jambi Timur	19	4,9%
6	Jelutung	41	10,6%
7	Kota Baru	61	15,8%
8	Paal Merah	56	14,5%
9	Pasar Jambi	24	6,2%
10	Pelayangan	18	4,7%
11	Telanaipura	35	9,1%
TOTAL		386	100%



Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Domisili

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 diatas menunjukkan bahwa responden dengan domisili Telanaipura berjumlah 35 orang dengan presentase 9,1%, responden dengan domisili Jambi Selatan berjumlah 36 orang dengan presentase 9,3%, responden dengan domisili Jambi timur berjumlah 19 orang dengan presentase 4,9%, responden dengan domisili Pasar Jambi berjumlah 24 orang dengan presentase 6,2%, responden dengan domisili Danau Teluk berjumlah 19 orang dengan presentase 4,9%, responden dengan domisili Pelayangan berjumlah 18 orang dengan presentasi 4,9%, responden dengan domisili Jelutung berjumlah 41 orang dengan presentasi 10,6%, responden dengan domisili Kota Baru

berjumlah 61 orang dengan presentasi 15,8%, responden dengan domisili Alam Barajo berjumlah 41 orang dengan presentasi 10,6 %, responden dengan domisili Paal Merah berjumlah 56 orang dengan presentasi 14,5%, responden dengan domisili Danau Sipin berjumlah 36 orang dengan presentase 9,3%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berdomisili di Kota Baru lebih besar dibandingkan domisili lainnya

5.2. HASIL ANALISIS DATA

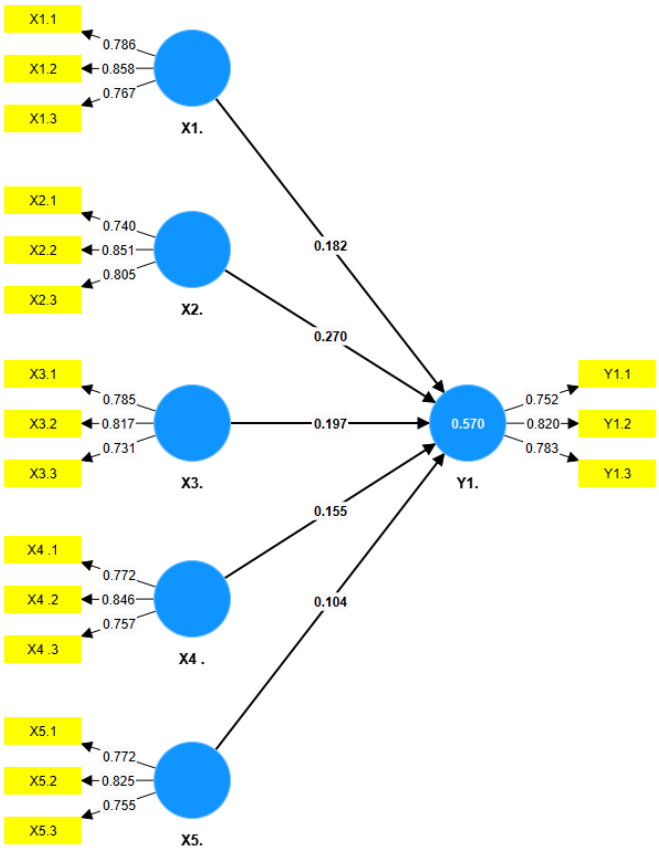
5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan seberapa akurat pernyataan yang akan dibuat kepada responden dalam kuesioner. Validitas suatu alat ukur dapat ditentukan dengan suatu tes yang disebut dengan uji validitas. Dalam penelitian ini, kuesioner yang mengukur kematangan emosi digunakan sebagai alat ukur. Ketika suatu pernyataan pada kuesioner dapat memberikan gambaran tentang variabel yang diukur, maka kuesioner tersebut dikatakan valid [46].

Validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai menggunakan parameter *loading factor* dan nilai AVE (*Average Variance Extracte*

1. Uji Kovergen *(Convergent Validity)*

Uji validitas konvergen bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dalam satu konstruk saling berkorelasi dan benar-benar mengukur variabel laten yang sama. Validitas konvergen menunjukkan tingkat kesesuaian antara indikator dengan konstruk yang diwakilinya, sehingga semakin tinggi tingkat validitas konvergen, semakin baik kemampuan indikator dalam merepresentasikan variabel laten.



Gambar 5. 4 Model Output Graphical

Pada gambar 5.4 dapat diketahui hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya yang menunjukkan nilai *outer loading* pada tabel 5.4

Tabel 5. 4 Outer Loading

Outer Loading						
Variabel	X1.	X2.	X3.	X4 .	X5.	Y1.
X1.1	0.786					
X1.2	0.858					
X1.3	0.767					
X2.1		0.740				
X2.2		0.851				
X2.3		0.805				
X3.1			0.785			
X3.2			0.817			
X3.3			0.731			
X4 .1				0.772		
X4 .2				0.846		
X4 .3				0.757		
X5.1					0.772	
X5.2					0.825	
X5.3					0.755	
Y1.1						0.752
Y1.2						0.820
Y1.3						0.783

Outer loadings adalah tabel yang berisi loading factor untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. Nilai loading factor harus lebih besar dari 0,7 maka dikatakan valid. Output outer loadings dapat diperoleh dari PLS Algorithm Report SmartPLS [47]. Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa semua nilai *outer loading* telah melebihi angka 0,7 sehingga dapat disimpulkan indikator-indikator tersebut mampu mengukur variabel laten secara konsisten dan akurat serta telah memenuhi standar uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan *(Convergent Validity)*

Uji validitas diskriminan (convergent validity) bertujuan untuk menilai apakah indikator atau pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Uji ini dilakukan dengan melihat apakah setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dan konsisten dengan konstruk atau variabel laten yang diwakilinya. Melalui uji ini, dapat dipastikan bahwa indikator-indikator yang berada dalam satu variabel saling berkaitan dan tidak menyimpang dari konsep yang diukur. Jika nilai validitasnya baik, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian mampu menggambarkan variabel penelitian secara tepat dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dipercaya serta layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Validitas diskriminan terjadi apabila dua instrumen berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi dalam menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dapat dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruknya. Metode lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model direkomendasikan nilai AVE lebih besar 0,50. Model dikatakan mempunyai validitas diskriminan yang cukup apabila AVE setiap konstruk bernilai lebih besar dari korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model [48].

Tabel 5. 5 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Average Variance Extracted (AVE)	
	Average variance extracted (AVE)
Content (X1)	0.649
Accuracy (X2)	0.641
Format (X3)	0.608

Ease of Use (X4)	0.629
Timeliness (X5)	0.617
User Satisfaction (Y1)	0.618

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan nilai AVE pada variabel *Content* (0.649), *Accuracy* (0.641), *Format* (0.608), *Easy of Use* (0.629), *Timeliness* (0.617), dan *User Satisfaction* (0.618) yang memiliki nilai lebih besar dari 0,5 sehingga dapat diketahui semua variabel tersebut dinyatakan valid.

Selain menggunakan nilai AVE, validitas diskriminan juga dapat diuji dengan metode *Fornell-Larcker*. Metode ini dilakukan dengan cara membandingkan akar kuadrat AVE suatu konstruk dengan nilai korelasinya terhadap konstruk lain. Apabila nilai akar AVE lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk, maka konstruk tersebut dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 5. 6 *Fornell Lacker Criterion*

Fornell Larcker Criterion						
Variabel	X1.	X2.	X3.	X4.	X5.	Y1.
Content	0.806					
Accuracy	0.544	0.801				
Format	0.565	0.565	0.779			
Easy Of Use	0.589	0.701	0.652	0.793		
Timeliness	0.640	0.668	0.619	0.618	0.785	
User Satisfaction	0.598	0.658	0.618	0.644	0.619	0.786

Berdasarkan Tabel 5.6 Fornell–Larcker Criterion, dapat dilihat bahwa nilai tertinggi terdapat pada variabel Content (0,806), Accuracy (0,801), Format (0,779), Ease of Use (0,793), Timeliness (0,785), dan User Satisfaction (0,786). Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator pernyataan memiliki nilai loading

tertinggi pada konstruk laten yang diukur dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Dengan demikian, hasil pengujian ini menegaskan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dengan baik.

Tabel 5. 7 *Cross Loading*

Cross Loading						
Variabel	X1.	X2.	X3.	X4.	X5.	Y1.
X1.1	0.787	0.371	0.360	0.386	0.470	0.446
X1.2	0.859	0.432	0.497	0.462	0.538	0.487
X1.3	0.768	0.501	0.497	0.562	0.532	0.507
X2.1	0.505	0.741	0.434	0.586	0.544	0.511
X2.2	0.419	0.852	0.429	0.554	0.545	0.519
X2.3	0.385	0.806	0.491	0.543	0.517	0.549
X3.1	0.456	0.444	0.785	0.502	0.495	0.529
X3.2	0.444	0.386	0.818	0.512	0.488	0.447
X3.3	0.418	0.489	0.732	0.510	0.462	0.460
X4.1	0.448	0.566	0.529	0.773	0.507	0.523
X4.2	0.479	0.567	0.505	0.846	0.483	0.513
X4.3	0.473	0.531	0.516	0.758	0.478	0.495
X5.1	0.509	0.569	0.490	0.504	0.773	0.477
X5.2	0.499	0.509	0.519	0.456	0.826	0.440
X5.3	0.495	0.493	0.451	0.487	0.756	0.528
Y1.1	0.466	0.496	0.475	0.491	0.452	0.753
Y1.2	0.455	0.524	0.465	0.494	0.467	0.820
Y1.3	0.487	0.531	0.515	0.532	0.535	0.784

Pada Tabel 5.7 dapat dilihat nilai kriteria *Cross Loading* dari setiap konstruk. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dalam penelitian mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten dan stabil

dalam merepresentasikan variabel laten yang diteliti. Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan instrumen penelitian, yaitu apakah indikator yang digunakan dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama apabila pengukuran dilakukan kembali pada kondisi yang sebanding. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu instrumen, maka semakin rendah kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran (*measurement error*), sehingga data yang diperoleh semakin akurat dan dapat dipercaya untuk mendukung analisis penelitian.

Reliabilitas instrumen dapat diuji dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan nilai *Composite Reliability*. Suatu instrumen dikatakan reliabilitas menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar daripada 0,7. Berdasarkan hasil olah data, dapat disimpulkan bahwa semua item instrument yang digunakan dalam penelitian ini reliable/handal karena koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 [49].

Tabel 5. 8 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Uji Reliabilitas		
Variabel	**Cronbach's alpha**	**Composite reliability**
***Content* (X1)**	0.729	0.847
***Accuracy* (X2)**	0.718	0.842
***Format* (X3)**	0.677	0.823
***Easy of Use* (X4)**	0.703	0.835
***Timeliness* (X5)**	0.690	0.828
***User Satisfaction* (Y)**	0.690	0.829

Pada tabel 5.8 *Reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel *content* (isi) dengan *Cronbach's Alpha* 0,729 sedangkan *Composite Reliability* 0,847 maka dinyatakan reliabel, variabel *Accuracy* (keakuratan) dengan *Cronbach's Alpha* 0,718

sedangkan *Composite Reliability* 0,842 maka dinyatakan reliabel, variabel *Format* (bentuk) dengan *Cronbach's Alpha* 0,677 sedangkan *Composite Reliability* 0,823 maka dinyatakan reliabel, variabel *Ease Of Use* (kemudahan pengguna) dengan *Cronbach's Alpha* 0,703 sedangkan *Composite Reliability* 0,835 maka dinyatakan reliabel, variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan *Cronbach's Alpha* 0,690 sedangkan *Composite Reliability* 0,828 maka dinyatakan reliabel, dan variabel *User satisfaction* (Kepuasan pengguna) dengan *Cronbach's Alpha* 0,690 sedangkan *Composite Reliability* 0,829 maka dinyatakan reliabel.

Sehingga dapat disimpulkan jika dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, semua variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas dari batas minimum dan dapat diterima.

5.2.3. *Coeficient of Determinantion* (R^2)

Pada penelitian ini pengukuran model struktural dilakukan melihat nilai *R Square*. Rentang nilai *R Square* yaitu antara 0 sampai 1 dengan standar pengukuran yaitu 0,75 kriteria tinggi, 0,50 kriteria sedang, dan 0,25 kriteria rendah.

Tabel 5. 9 R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction	0.573	0.567

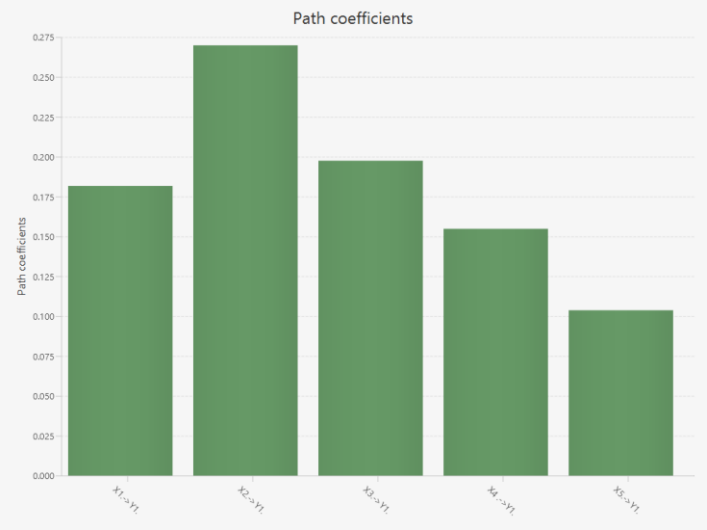
Berdasarkan Tabel 5.9, dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk variabel User Satisfaction (Y) adalah sebesar 0,573, sedangkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,567. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model struktural berada pada kategori sedang, yang berarti model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menjelaskan variabel User Satisfaction. Variabel-variabel independen

yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 57,3% variasi kepuasan pengguna, sementara 42,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Faktor-faktor di luar model tersebut dapat meliputi karakteristik personal pengguna, seperti pengalaman penggunaan sebelumnya, tingkat ekspektasi, dan preferensi individu, serta faktor eksternal seperti kebijakan organisasi, budaya kerja, dan kondisi operasional sistem. Adanya pengaruh faktor lain di luar model tidak serta-merta menunjukkan kelemahan model penelitian, melainkan mencerminkan bahwa kepuasan pengguna merupakan konstruk yang kompleks dan multidimensional, sehingga tidak dapat dijelaskan secara menyeluruh hanya oleh beberapa variabel saja. Dalam penelitian di bidang sistem informasi dan perilaku pengguna, nilai R-Square pada kategori sedang seperti yang diperoleh dalam penelitian ini masih dianggap wajar dan dapat diterima secara ilmiah.

5.2.4. *Path Coefficienct* (β)

Koefisien jalur atau Path Coefficient merupakan pengujian pada model struktural yang digunakan untuk menjelaskan arah serta besarnya pengaruh antar variabel laten dalam suatu model. Analisis path coefficient dalam metode SEM-PLS bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel laten eksogen mampu memengaruhi variabel laten endogen sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Nilai koefisien jalur umumnya berada pada rentang −1 hingga +1, di mana tanda positif atau negatif menunjukkan arah hubungan antar konstruk. Semakin besar nilai koefisien jalur, maka semakin kuat pengaruh yang diberikan. Sebaliknya, nilai yang mendekati nol menunjukkan hubungan yang

lemah. Path coefficient dengan nilai di atas 0,1 mengindikasikan bahwa hubungan antar kedua konstruk tergolong cukup kuat.

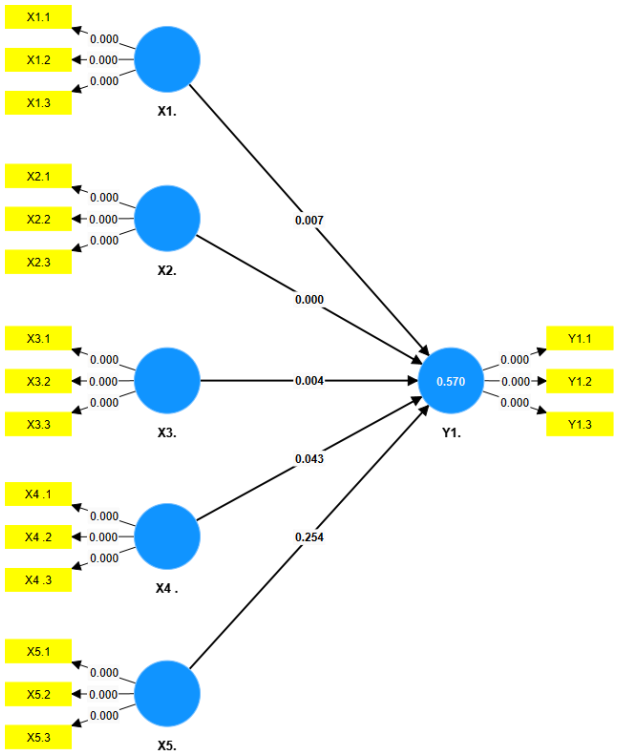


Gambar 5. 5 Grafik *Path Coefficient*

Berdasarkan gambar yang ditampilkan, terlihat nilai *path coefficients* pada masing-masing jalur sebagai berikut: X1 → Y1 (0,182), X2 → Y1 (0,268), X3 → Y1 (0,198), X4 → Y1 (0,156), dan X5 → Y1 (0,104). Semua nilai koefisien jalur ini lebih besar dari 0,1, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel eksogen memiliki pengaruh positif terhadap variabel endogen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan saling mempengaruhi antara variabel-variabel eksogen dengan variabel endogen di dalam model penelitian ini.

5.2.3 Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstrapping* dengan *Smart Partial Least Square* (Smartpls).



Gambar 5. 6 *Output Bootstrapping*

Dalam penelitian ini terdapat 5 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 3 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient*, nilai *t-statistic* dan *V-Values*. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Jika nilai *Path Coefficient* adalah negatif, maka pengaruh suatu 62 variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah, nilai t hitung *(t statistic*) > t tabel pada tingkat kesalahan (a) 5% yaitu 1.96 dan nilai *V-Values* < 0,5.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
X1. -> Y1.	0.182	2.714	0.007	Diterima
X2. -> Y1.	0.270	3.518	0.000	Diterima
X3. -> Y1.	0.198	2.901	0.004	Diterima
X4. -> Y1.	0.155	2.022	0.043	Diterima
X5. -> Y1.	0.104	1.165	0.244	Ditolak

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Content dan User Satisfaction pada aplikasi Netflix dengan nilai original sample sebesar 0,182. Nilai T-statistik sebesar 2,714 (> 1,96) dan P-values sebesar 0,007 (< 0,05) menunjukkan bahwa hipotesis **H1 diterima**, yang berarti Content berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas konten film dan serial, keberagaman genre, eksklusivitas tayangan, serta relevansi rekomendasi yang disediakan Netflix mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin menarik dan sesuai konten yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Netflix.
2. Hipotesis kedua menunjukkan hubungan yang searah antara Accuracy dan User Satisfaction pada aplikasi Netflix dengan nilai original sample sebesar 0,270. Nilai T-statistik sebesar 3,518 (> 1,96) dan P-values sebesar 0,000 (<

0,05) membuktikan bahwa hipotesis **H2 diterima**, sehingga Accuracy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix. Hal ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi seperti deskripsi film, kategori genre, sistem rekomendasi, serta kesesuaian subtitle dan audio berkontribusi terhadap kenyamanan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas ketika Netflix menyajikan informasi dan rekomendasi yang tepat serta dapat dipercaya.

3. Hipotesis ketiga menunjukkan hubungan yang searah antara Format dan User Satisfaction pada aplikasi Netflix dengan nilai original sample sebesar 0,198. Nilai T-statistik sebesar 2,901 (> 1,96) dan P-values sebesar 0,004 (< 0,05) menunjukkan bahwa hipotesis **H3 diterima**, yang berarti Format berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix. Hal ini mengindikasikan bahwa tampilan visual, desain antarmuka, tata letak menu, serta kemudahan dalam menemukan konten memberikan pengalaman visual yang nyaman bagi pengguna. Format tampilan yang menarik dan terstruktur dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna saat menjelajahi dan menonton konten di Netflix.
4. Hipotesis keempat menunjukkan hubungan yang searah antara Ease of Use dan User Satisfaction pada aplikasi Netflix dengan nilai original sample sebesar 0,155. Nilai T-statistik sebesar 2,022 (> 1,96) dan P-values sebesar 0,043 (< 0,05) menunjukkan bahwa hipotesis **H4 diterima**, sehingga Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan navigasi,

pengoperasian fitur pencarian, pengaturan profil, serta kontrol pemutaran video membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi. Semakin mudah Netflix digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

5. Hipotesis kelima menunjukkan hubungan yang searah antara Timeliness dan User Satisfaction pada aplikasi Netflix dengan nilai original sample sebesar 0,104. Nilai T-statistik sebesar 1,165 (< 1,96) dan P-values sebesar 0,244 (> 0,05) menunjukkan bahwa hipotesis **H5 ditolak**, yang berarti Timeliness tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan pembaruan konten, waktu respon aplikasi, atau durasi loading belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Pengguna Netflix cenderung lebih memprioritaskan kualitas konten, keakuratan rekomendasi, serta kemudahan penggunaan dibandingkan dengan aspek ketepatan waktu layanan.

5.3. REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix, maka beberapa rekomendasi perbaikan disusun sebagai implikasi praktis. Rekomendasi ini bertujuan untuk mendukung pengembangan aplikasi Netflix secara berkelanjutan sehingga kualitas layanan dan kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan.

1. Peningkatan kemudahan penggunaan (Ease of Use)

   Pengelola aplikasi Netflix disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan alur pencarian dan pemutaran konten, peningkatan kejelasan navigasi menu, serta konsistensi desain antarmuka. Hal ini bertujuan agar aplikasi semakin mudah digunakan oleh berbagai kelompok pengguna, termasuk pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Rekomendasi ini diberikan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna.

2. Peningkatan keakuratan informasi (Accuracy)

   Pengelola Netflix disarankan untuk memastikan bahwa informasi terkait judul film, deskripsi, genre, dan rekomendasi konten ditampilkan secara akurat dan konsisten. Peningkatan pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa keakuratan informasi memiliki pengaruh yang penting, meskipun relatif lebih rendah dibandingkan kemudahan penggunaan.

3. Pengembangan kualitas konten dan tampilan (Content dan Format)

   Netflix perlu terus meningkatkan kualitas konten dan penyajiannya agar lebih relevan dan mudah dipahami. Hal ini termasuk memastikan poster, trailer, deskripsi, dan rating film disajikan secara jelas, menarik, dan konsisten. Pengembangan ini akan membantu pengguna dalam menemukan

dan memahami konten yang diminati sehingga pengalaman menonton menjadi lebih optimal.

4. Peningkatan ketepatan waktu informasi (Timeliness)

   Pengelola Netflix disarankan untuk memastikan bahwa notifikasi terkait update film, episode baru, atau rekomendasi konten dikirim secara tepat waktu. Ketepatan informasi ini akan meningkatkan responsivitas layanan dan kepuasan pengguna, terutama bagi pengguna yang ingin selalu mengikuti konten terbaru.